



tisseo.fr



RAPPORT GENERAL D'ACTIVITE 2023



**193,8 Millions
validations**
C'est la fréquentation du réseau
métro, bus, tram et Téléo
en 2023

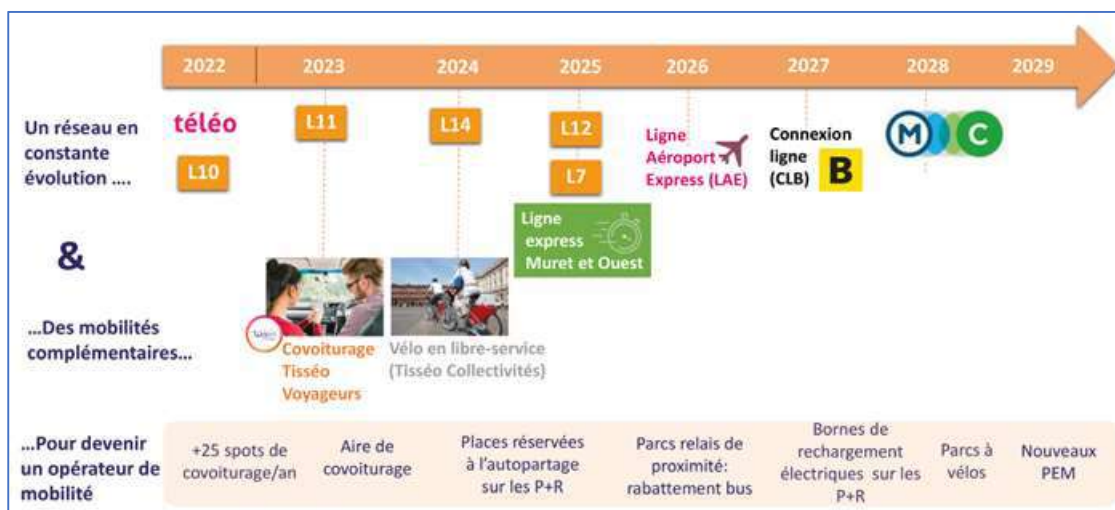


Accusé de réception en préfecture
03/08/2024 à 10h24
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de dépôt en préfecture : 17/10/2024

● OFFRE ET QUALITÉ DE SERVICE ● INNOVATION ● ENVIRONNEMENT ● SÉCURITÉ ● LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES ANTI-FAUX ● TECHNOLOGIE ● PROGRESSION DU RÉSEAU ● ÉVÉNEMENTS ●

Préambule

2023 constitue la première année du nouveau Contrat de Service Public qui pose les jalons d'un développement ambitieux du réseau de transport, et représente pour Tisséo Voyageurs un projet porteur de nouveaux challenges à horizon 2029.



Porté par ces perspectives mobilisatrices, et en dépit d'un contexte où les difficultés de toutes sortes se sont accumulées : crise géopolitique, crise économique, inflation, crise énergétique, crise sociale interne, pénurie de main d'œuvre..., nous avons pu réaliser un effort continu d'adaptation et nous avons tout de même su répondre présent lors des différents rendez-vous marquants de l'année écoulée.

• Tisséo toujours plus attractif pour notre clientèle

Durant tout ce temps, nous avons travaillé à redynamiser la fréquentation par une approche offensive de la conquête en proximité immédiate des zones à fort potentiel. Grâce au déploiement d'une offre performante tournée vers la multimodalité, Tisséo Voyageurs s'est attaché à renforcer l'attractivité du réseau :

- 2023 a été l'année du **nouveau service de covoiturage**, une multimodalité boostée également par l'arrivée du **Linéo 11** qui améliore la desserte du secteur Frouzins, Villeneuve-Tolosane et Cugnaux
- Grâce à notre engagement régulier dans la modernisation de nos solutions digitales, l'**open Paiement** (paiement par carte bancaire) sera déployé sur la totalité du réseau tout début 2024 afin d'offrir à nos clients une solution simple et efficace pour l'achat et la validation de leurs titres de transport
- En parallèle, nos canaux de distribution et de conseil se sont adaptés et modernisés pour répondre aux nouveaux enjeux de conseils, d'un accompagnement toujours plus proche de nos clients. Cela s'est concrétisé par l'ouverture de l'**Espace Voyageur** à Jean-Jaurès, dédié à l'information clients sur les enjeux de la ligne C et les impacts travaux pour les années à venir.
Par ailleurs le déploiement d'une **Agence Mobile** offrant le même niveau de services qu'une agence commerciale pour conquérir de nouveaux clients dans les principaux lieux générateurs de mobilité du territoire (lieux d'enseignement supérieur, grandes entreprises, centres commerciaux...) est venu renforcer notre proximité
- Et en complément de nos missions nominales, la communication, la direction clientèle, soutenue par nos experts informatiques et juridiques, ont œuvré pour rendre accessibles nos solutions techniques les plus évoluées comme le **plan interactif de l'appli Tisséo**, le **titre A/R sur Téléo**, la gestion des files d'attente en agence, la commande à distance, la planification de rendez-vous en agence, la

numérisation des services, l'Escape Game sur Téléo, et l'ouverture de **nouveaux commerces dans le Métro**.

• Tisséo, un réseau engagé et responsable

A travers notre positionnement d'acteur de la mobilité durable, par nos actions internes, et l'évolution de nos modes de fonctionnement, Tisséo Voyageurs a confirmé sa position de réseau de transport engagé et responsable. En 2023, cela s'est traduit par :

- La **poursuite du plan d'action sobriété durable**, en particulier en ce qui concerne les consommations électriques tractions et sites dans un contexte de flambée des prix
- Des animations tout au long de l'année en interne sur le développement durable : **fresque du climat**, ateliers recyclage, visite des ruches...
- La mise en place d'un **diagnostic salariés** pour accompagner la mobilité durable des collaborateurs Tisséo à travers le développement du covoiturage
- Le **verdissement de notre parc automobile Tisséo**
- Nos actions solidaires et le **tissage de partenariats** en ce sens (**Octobre Rose**, Movember, Festival Toulouse innovante et durable...)

• Tisséo, acteur incontournable des événements de l'agglomération

En 2023, plus que jamais Tisséo Voyageurs s'est imposé comme un acteur incontournable de la vie de l'agglomération.

- Entre septembre et octobre, grâce à une centaine de volontaires bénévoles présents sur le terrain, nous avons été le transporteur sans faille de la **coupe du monde de Rugby** et du Festival Rose de Toulouse.
- Comme chaque année, Tisséo a été fidèle aux rendez-vous citoyens : Octobre Rose, 40^{ème} journée du patrimoine, Festival Rose Toulouse, Trophées éco mobilités...
- Et durant toute l'année, le début des **travaux de la Ligne C et du CLB** a été aussi l'occasion pour Tisséo Voyageurs de réfléchir, organiser et gérer l'intégration de ces projets dans le réseau existant : uniformisation de l'architecture Vidéo, poses de cintres de consolidation du tunnel pour les travaux M3 à La Vache, travaux de Ramonville pour le prolongement de la ligne B (CLB), fermeture du P+R La Vache (dès janvier), et Colomiers (dès Mars) pour préparer l'arrivée des nouvelles stations. Il y a eu aussi l'arrêt de T2 (début juin) et la mise en place de substitution bus pour la desserte aéroport, ainsi que la marche à blanc et le nouveau terminus à Odysud, sans oublier l'adaptation du réseau au gré des travaux (secteurs de Limayrac, Ormeau, St Exupéry, Lautrec, Bonnefoy, François Verdier). Autant d'événements pendant lesquels nous avons été en ordre de bataille pour anticiper les perturbations et communiquer auprès de la clientèle.

• Tisséo un réseau qui se modernise pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

2023 a aussi été l'occasion de relever de nombreux défis techniques :

- Côté Directions des Systèmes, cela s'est traduit par la fin de rénovation du datacenter et le déploiement total de notre nouveau réseau (RDSU), le lancement de la nouvelle version d'Hastus, ou encore le renouvellement des appareils de contrôle pour les vérificateurs
- Côté Direction Technique, l'accent a été mis sur des actions de fiabilisation et d'amélioration des systèmes : la rénovation de la sonorisation Métro, des actions d'amélioration de la détection de dé-

faut, le renfort des cadres de guidage des rames Val 208, la montée en puissance des Révisions Générales des Val 208 NG, ou le début des opérations de **Gros Entretien & Rénovation** des façades de quai de la Ligne B et des travaux de rénovation des Escaliers mécaniques de la ligne B.

• **Et pour mener à bien tous ces développements, en interne, nous avons adapté nos pratiques :**

Pour réussir à faire face à tous ces enjeux, nous avons dû adapter nos pratiques. D'abord par l'amélioration et la digitalisation de nos process, mais aussi par une mobilisation, une adaptabilité et une poly compétence de chacun d'entre nous pour un travail collectif sur le réseau.

En début d'année, nous avons également déclenché une démarche d'amélioration continue EFQM destinée à modifier certaines de nos approches, en ayant un engagement plus collectif sur le traitement concret des problématiques identifiées comme étant des leviers de progrès et de performance du nouveau CSP.

Nous avons mis en place des groupes de travaux pluridisciplinaires tournés objectifs et résultats, et permettant une approche pragmatique de chacun de ses grands enjeux.

Ils ont traité 5 sujets clés pour cette année 2023 : L'attractivité du réseau, La culture client, La maîtrise des impacts travaux sur l'expérience client, La programmation l'anticipation et le suivi de la maintenance patrimoniale et « le zéro défaut Métro ».

En résumé, en 2023, et comme ces dernières années, notre activité fut dense, notre adaptation permanente, et notre implication très soutenue ...

SOMMAIRE

BILAN D'ACTIVITE 2023	7
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE.....	8
1.1 L'Offre Commerciale	8
1.1.1 L'Offre de Transport.....	8
L'offre BUS.....	9
L'offre METRO	16
L'offre TRAM.....	18
L'offre TELEO	20
1.1.2 Tisséo partenaire des événements qui font battre le cœur de la métropole	21
1.2 Fréquentation.....	26
1.3 Recettes commerciales.....	48
1.3.1 Recettes Trafic	49
Répartition des ventes par catégorie de titres	49
Ratios de Recette trafic	52
Répartition des ventes par canaux de distribution	52
Répartition des ventes par clientèle et profils	53
1.3.2 Recettes annexes Transport.....	55
Recettes accessoires : 2,1 M.€.....	55
Amendes.....	57
Autres recettes	57
LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU	59
2.1 Plan d'action	59
2.2 L'ambiance sur le réseau.....	61
2.3 Enquête fraude.....	61
PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION.....	62
3.1 Performance Globale.....	62
Performance de l'exploitation	62
Qualité produite et perçue	63
3.2 Performance par mode	64
3.2.1 BUS.....	64
Performance de l'exploitation	64
Performance technique	67
Performance économique	71
Qualité produite et perçue	74
3.2.2 METRO	75
Performance de l'exploitation	75
Performance technique	79
Performance économique	81
Qualité produite et perçue	82
3.2.3 TRAMWAY.....	84
Performance de l'exploitation	84
Performance technique	85
Performance économique	86
Qualité produite et perçue	87

3.2.4	TELEO	88
	Performance de l'exploitation	88
	Performance technique	89
	Qualité produite et perçue	91
3.2.5	Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux	92
	Performance économique	92
	Qualité produite et perçue	93
3.3	Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs	93
3.4	Tisseo Voyageurs responsable, engagée dans la transition environnementale, énergétique et sociétale.	96
3.5	Ressources Humaines.....	101
3.6	Politique Sûreté / Sécurité.....	104
MAÎTRISE DES ENJEUX FINANCIERS		108
4.1	Exécution section fonctionnement.....	108
4.1.1	Compte d'Exploitation	108
4.1.2	Rémunération et Recettes d'activité	109
4.1.3	Dépenses d'Exploitation	113
4.2	Dépenses par nature, mode et coûts des unités d'œuvre	117
4.3	Compte de Gestion du réseau	122
4.3.1	Dépenses d'investissement.....	123
	Investissements propres à l'Epic	123
	Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités	127
4.3.2	Recettes d'investissement	128
4.3.3	Solde cumulé d'exécution de la section investissement.....	128
ANNEXES		129
Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2023 en propre par ligne		131
Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2023.....		134
Annexe 3 - Programmation 2023 Services Affrétés par ligne		136
Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2023		139
Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé.....		141
Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP		147
Annexe 7 - Calcul de la Rémunération Forfaitaire et des Réfactions		150
Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2023.....		153
Annexe 9 - Dépenses Grands Entretien et Renovations patrimoniales		157
Annexe 10 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale		160

BILAN D'ACTIVITE 2023

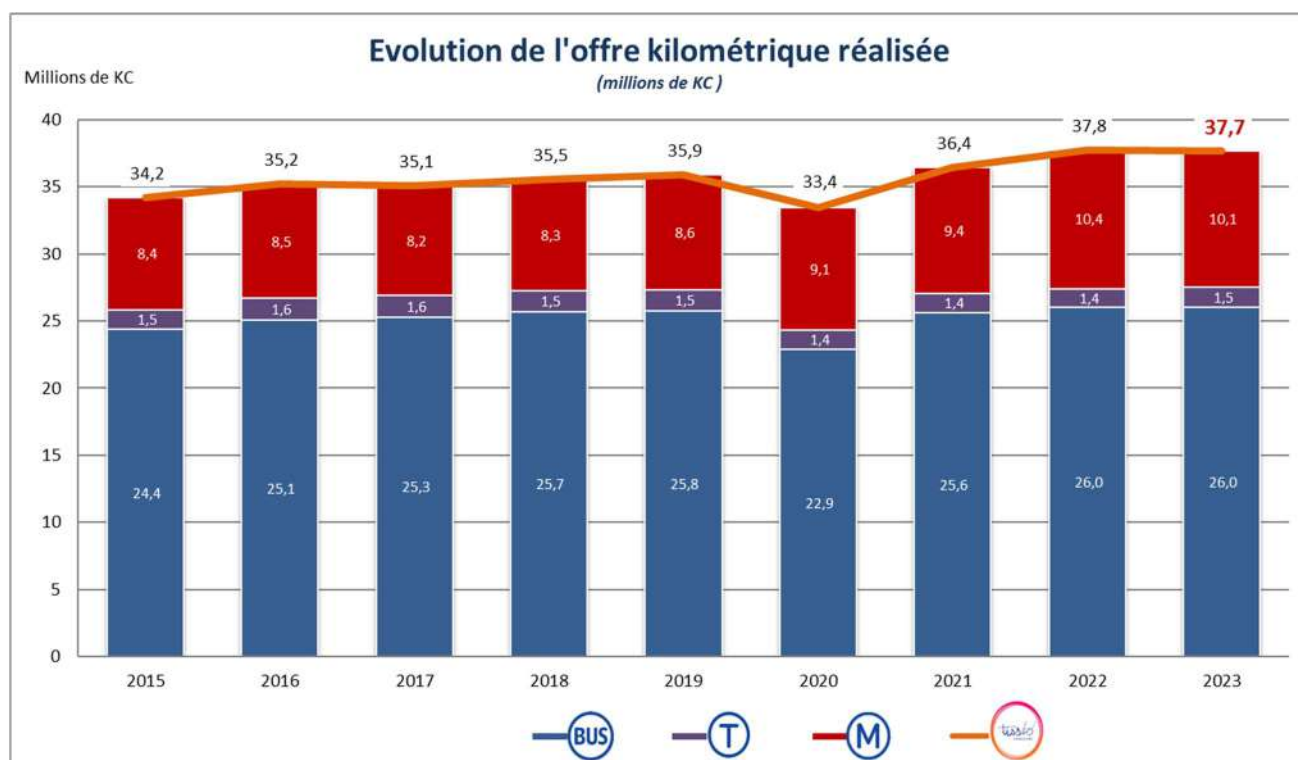
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE

1.1 L'Offre Commerciale

2022 s'affichait comme l'année du « retour à la normale », 2023 confirme la reprise de l'activité.

Tisséo Voyageurs continue d'opérer un développement de l'offre de service à haut niveau de service avec la mise en service d'un nouveau Linéo, de mettre en œuvre de nouvelles adaptations du réseau, et surtout de reconquérir une clientèle dont les pratiques ont évolué au profit de modes plus individuels.

1.1.1 L'Offre de Transport



En 2023, l'offre réalisée par Tisséo Voyageurs est de **37,7 millions de kilomètres commerciaux** (38,8 millions avec Téléo) pour une prévision budgétaire de 39,4 millions de kms (- 4,5%).

Le niveau de production est en légère baisse par rapport à celui de 2022, avec une réalisation de **- 0,3%** par rapport à l'année précédente (- 95 300 KC).



L'offre BUS

Au 31/12/2023



161 lignes, dont :

- 3 TAD
- 41 lignes scolaires
- 1 navette Cimetière
- 1 navette Centre Ville
- 1 navette Aéroport
- 1 navette travaux Bonnefoy

1 817 km de lignes

821 bus, dont 592 gérés par Tisséo Voyageurs

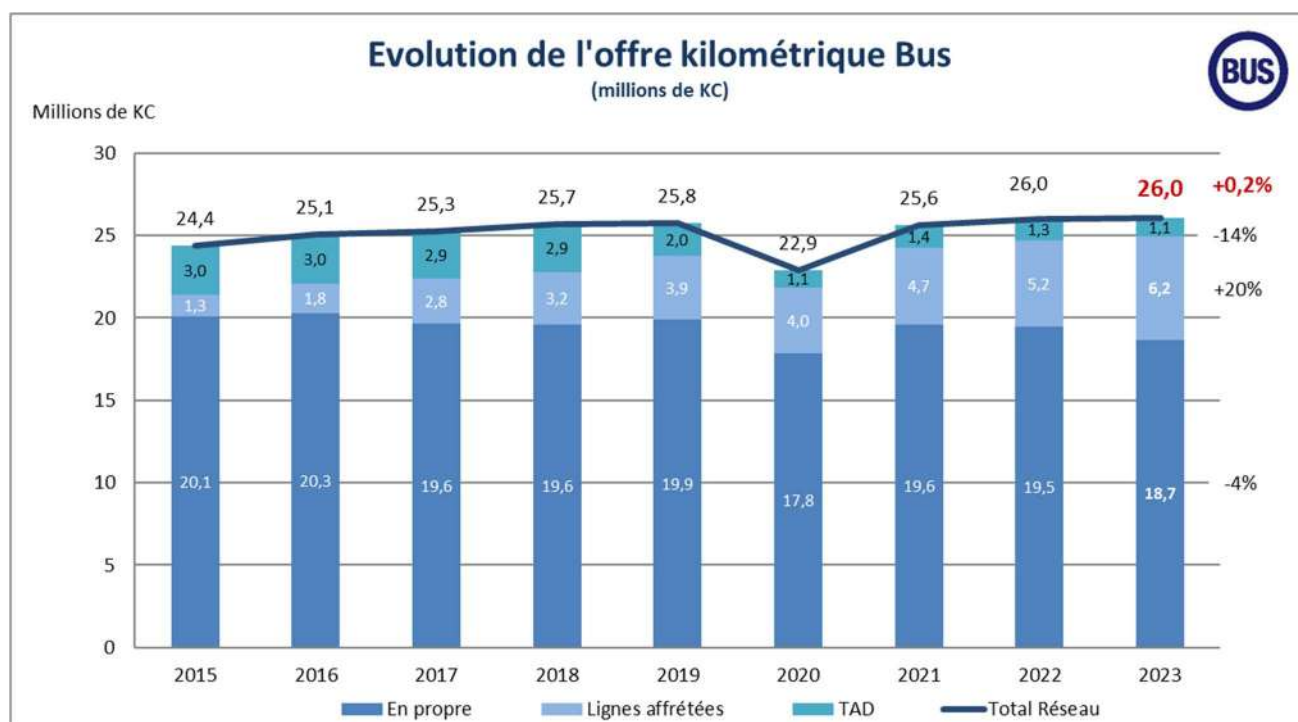


10 Linéo en décembre 2023

- Linéo 1** Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere
- Linéo 2** Arènes / Colomiers Lycée International
- Linéo 3** Arènes / Plaisance Monestié
- Linéo 4** Basso Cambo / Cours Dillon
- Linéo 5** Empalot / Portet Gare SNCF
- Linéo 6** Ramonville / Castanet-Tolosan
- Linéo 8** Marengo-SNCF / Gonin
- Linéo 9** L'Union Grande Halle / Saint-Orens Centre Commercial
- Linéo 10** La Vache / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord
- Linéo 11** Basso Cambo / Frouzins Complexe Sportif

La programmation kilométrique 2023 de l'offre Bus (plan annuel des services) était de 27,6 millions de kms commerciaux en 2023, proche du budget de 27,8 millions de kms, et en hausse par rapport à 2022 (+ 3,6%).

L'offre kilométrique réalisée a été de 26 millions de kms commerciaux en 2023, légèrement supérieure à 2022 (+ 0,2%) avec un taux de sous-traitance de 28,2%.



Basées sur notre expérience et les contributions de nos clients, des créations de lignes et des modifications de dessertes ont vu le jour le 2 janvier 2023, permettant ainsi d'améliorer le niveau de service et la pertinence du maillage du secteur Sud-Ouest.

Ces nouveaux services représentent une offre supplémentaire pérenne (création de Linéo 11, des lignes 85 et 121, et du scolaire 42, suppression des lignes 47 et 57, modification des lignes 58 et 87).

Accusé de réception en préfecture
Sous le numéro 20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

→ Lancement de Linéo 11

LINEO 11



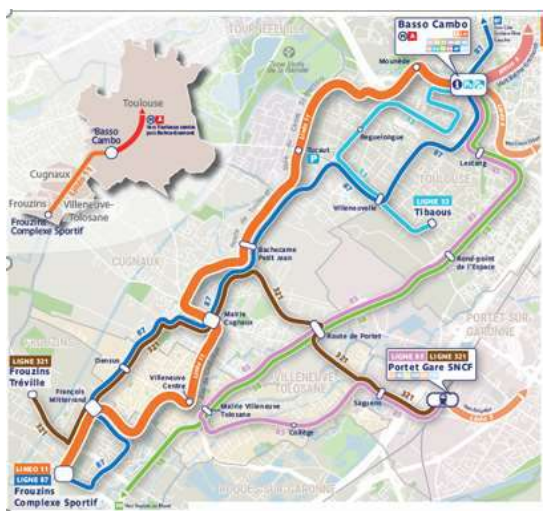
UNE LIGNE PLÉBISCITÉE !

Linéo 11, lancée le 2 janvier 2023, relie Basso Cambo, Cugnaux, Villeneuve-Tolosane et Frouzins. Le succès est déjà au rendez-vous ! Elle devient une des lignes chouchou de nos clients et des conducteurs.

117 400

C'est le nombre de validations en janvier 2023, 1er mois d'exploitation

100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%



+ 417 535 km
en année pleine

Avec un objectif de 7 200 voyageurs par jour et 9 minutes de fréquence en heures de pointe, le Linéo 11 a bénéficié de la réalisation d'un nouveau parking de proximité au niveau du terminus à Frouzins.

Ce sont plus de 17 500 habitants, 3 300 emplois et 4 400 scolaires qui sont desservis dans un rayon de 400 mètres par le futur Linéo 11. Ce tracé optimal en matière de desserte de populations, d'emplois et de scolaires comporte 50% de parcours nouveau par rapport à la desserte actuelle. 18 nouveaux arrêts sont répartis afin de répondre précisément au développement urbain. Parmi les nouveautés :

- Les cœurs de ville de Cugnaux, Villeneuve-Tolosane et Frouzins sont directement reliés,
- L'accès à Franczal est renforcé avec en heure de pointe, sur sa partie sud, des passages toutes les 10 minutes grâce à l'offre cumulée des lignes 58 et 85 sur la RD15,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

- L'axe RD15/bd Eisenhower, depuis le centre-ville de Villeneuve-Tolosane, en passant par le lycée de Cugnaux, le long de la ZAC Tibaous et de la ZI Thibaud et jusqu'à la gare d'échanges de Basso Cambo bénéficie d'une offre très renforcée avec un bus toutes les 10 minutes,
- Avec la nouvelle ligne 321, Cugnaux et Villeneuve-Tolosane mais aussi désormais Frouzins, sont connectées à la gare de Portet-sur-Garonne où l'accès aux secteurs d'emploi de la route d'Espagne peut se faire grâce au Linéo 5,
- Le prolongement de la ligne 87 et la création de la ligne 321 assurent la desserte des territoires en développement du Chemin des Mailheaux, de Densus, de Tréville ou encore de l'Ecopole.

➔ **Au total, la création de Linéo 11 et des services attenants représente une offre kilométrique supplémentaire de 417 535 kilomètres en année pleine.**

➔ Nouveautés et adaptations du réseau en septembre 2023

Des évolutions sur le réseau ont été mises en place le 4 septembre 2023 afin de développer le réseau en accompagnement des projets urbains portés par les territoires, d'adapter les services aux différents chantiers et événements qui se tiendront sur l'agglomération.

À compter du 4 septembre 2023, un schéma de desserte plus performant et attractif a été mis en œuvre sur le secteur nord-ouest, pour les habitants des communes d'Aussonne, Cornebarrieu, Mondonville et Seilh.



La ligne de Bus 71 est prolongée sur les communes de Beauzelle et Seilh.

La ligne de Bus 74, en remplacement de la ligne 17, est prolongée sur la commune de Mondonville.

La nouvelle ligne de Bus 75 permet de rejoindre la gare de Colomiers depuis les communes de Mondonville et Cornebarrieu.

En remplacement des TAD 118 et 120, deux nouveaux TAD sont créés : TAD 170 et TAD 171.

En semaine, le TAD 170 vient en complément des trois lignes régulières. Il assure la desserte d'une partie des communes d'Aussonne, Colomiers et Cornebarrieu. Le week-end et en soirée, le relais est pris par le TAD 171 qui dessert tous les arrêts des communes d'Aussonne, Cornebarrieu, Mondonville et Seilh.

➔ Au total, cette réorganisation du secteur nord-ouest représente une offre kilométrique supplémentaire de 72 862 kilomètres en 2023, et 137 300 en année pleine.

À l'Ouest, de nouveaux arrêts ont été créés pour une meilleure desserte des quartiers de Colomiers et de Plaisance-du-Touch.

La ligne de Bus 55 dessert un nouvel arrêt à Colomiers, Docteur Charcot, entre les arrêts A. Perdiguer et Centre de Tri Postal.

La ligne de Bus 116 dessert un nouvel arrêt à Plaisance-du-Touch, Ardennes, entre les arrêts Roussillon et Zoo Plaisance.



Au Sud, la desserte du Muretain est renforcée.

Une nouvelle ligne de Bus, la ligne 318, est expérimentée entre la commune de Lamasquère et la gare de Muret. Elle représente une offre kilométrique supplémentaire de 13 332 kms en 2023, et une offre de 40 400 kms en année pleine.



La ligne de Bus 320 est prolongée jusqu'à Muret avec un nouveau terminus Sans Soucis. Elle représente une offre kilométrique supplémentaire de 7 114 kms en 2023, et une offre de 108 900 kms en année pleine.

Quartier Saint-Michel, le trajet du L4 évolue.

Pour accompagner l'embellissement du quartier Saint-Michel, l'itinéraire du Linéo L4 a été modifié avec un nouveau terminus à la station de métro Empalot.



De mars à octobre Les travaux d'aménagements cyclables du pont Neuf ont nécessité de dévier l'itinéraire du Linéo 4.
La ligne qui reliait Basso Cambo au Cours Dillon a été raccourcie pendant les travaux.

Les arrêts Récollets-Daste, Saint-Michel Marcel Langer, Notre Dame, Palais de Justice, Salin-Parlement, Carmes, Esquirol, Pont neuf et Cours Dillon n'ont plus été desservis.

➔ Au total, ces améliorations représentent une optimisation d'offre kilométrique de 508 915 kms en 2023, et une offre supplémentaire de 622 000 kms en année pleine.

➔ Des travaux tout le long de l'année 2023



BONNEFOY, ORMEAU, P+R RAMONVILLE LES TRAVAUX DE CONSTRUCTION DE LA LIGNE C S'ÉTENDENT...

Les travaux de construction de la Ligne C engendrent des perturbations sur le réseau Tisséo, à Ramonville et à Toulouse dans les quartiers Bonnefoy et Ormeau.

BONNEFOY - à compter du 24 avril, jusqu'à l'automne 2025

Le linéo L9 est dévié dans les deux sens de circulation. Au départ de l'Union Grande Halle, L9 bifurque avant l'arrêt Hauts de Bonnefoy pour emprunter les avenues de Lavour, Yves Brunaud, Léon Blum et Georges Pompidou. Il rejoint son itinéraire habituel après Jean Jaurès.

La ligne de bus 39 est impactée par les travaux entre les arrêts Arago et Hauts de Bonnefoy direction Amouroux. Elle emprunte le faubourg Bonnefoy en sens unique puis le chemin Lapujade. En dehors de ce tronçon, son itinéraire reste inchangé.

Une navette chantier gratuite sera mise en place entre les arrêts Hauts de Bonnefoy et Jeanne d'Arc.

RAMONVILLE - à compter du 24 avril

Une partie du parking P+R était déjà neutralisée pour le chantier depuis début 2023. Une nouvelle phase des travaux, prévue à partir du 24 avril, entraînera une réduction supplémentaire de la capacité de stationnement (- 350 places).

ORMEAU - à compter du 2 mai

Le démarrage des travaux de construction de la station L'Ormeau et le creusement du tunnel nécessitent une adaptation du réseau bus dans ce quartier.

L8 Marengo-SNCF - Gonin

La ligne change de parcours entre les arrêts Corraze et Gonin. Elle dessert désormais le quartier de la Terrasse en empruntant le chemin de la Terrasse puis le chemin de Payssat avant de rejoindre son terminus.

L9 L'Union Grande Halle - Saint-Orens Centre Commercial

La ligne est déviée pour plusieurs années entre les arrêts Tahiti et Parc Alalouf. En raison de la fermeture de la circulation sur l'avenue de St Exupéry (travaux Ligne C sur le tronçon Tahiti - Revel), elle emprunte désormais la rue de Tahiti et l'avenue Jean Rieux avant de reprendre son parcours habituel par la Route de Revel.

Ligne de bus 23 - Jeanne d'Arc - Rangueil

La ligne voit son itinéraire modifié entre les arrêts Ledormeur et Armantières afin d'assurer une desserte de proximité au cœur des quartiers Ormeau et Gonin.

La ligne emprunte désormais la rue Raymond Corraze, l'avenue Jean Rieux, la rue de Tahiti, l'avenue Louis Breguet, le chemin Carrosse et la rue Gonin puis reprend son itinéraire habituel par la rue Pranville et Négrin.

+ d'infos sur tisséo.fr

Accusé de réception en préfecture
031253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024



LIGNES MÉTRO A, B, C ET TRAMWAY... T1

LES TRAVAUX AVANCENT !

PANORAMA DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2023



Réaliser de grands travaux tout en continuant à transporter nos voyageurs, c'est désormais le défi quotidien des équipes Tisséo ! De septembre à décembre 2023, les chantiers se multiplient pour agrandir notre réseau et aussi maintenir la fiabilité des infrastructures existantes.

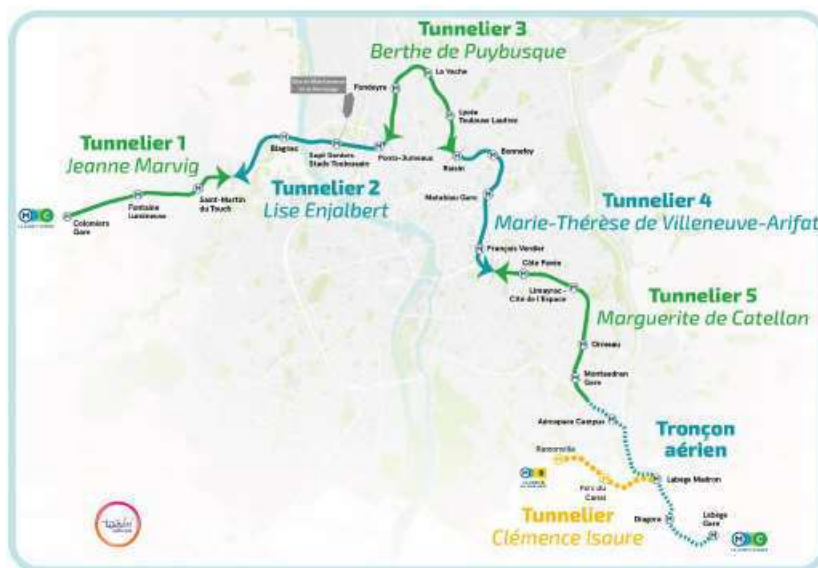
LIGNES C ET CLB

Les travaux de la Ligne C avancent ! D'ici la fin de l'année, toutes les futures stations de la ligne C seront en construction, à l'exception de "Saint-Martin du Touch".

Début 2024, le premier tunnelier sera en action du côté de Ramonville pour le prolongement de la ligne B. Les cinq tunneliers de la Ligne C commenceront à creuser l'été 2024. Le 11 octobre, Tisséo Collectivités a annoncé les noms qui leur ont été attribués, en hommage à 6 femmes qui ont marqué l'histoire toulousaine.

Sur la ligne C : Jeanne Marvig (Tunnelier n°1), Lise Enjalbert (Tunnelier n°2), Berthe de Puybusque (Tunnelier n°3), Marie-Thérèse de Villeneuve-Arifat (Tunnelier n°4) et Marguerite de Catellan (Tunnelier n°5).

Pour la Connexion Ligne B : Clémence Isaure (Tunnelier CLB)



● Travaux dans le tunnel ligne B au niveau de la station La Vache pour préparer le passage du Tunnelier de la ligne C

Du 11 au 20 septembre, la fermeture partielle entre Borderouge et Jean Jaurès, de 21h00 jusqu'à la fin du service, a permis de rajouter du boulonnage dans les voussoirs afin de renforcer la voûte du tunnel, en prévision des impacts sur la ligne B lors du passage au niveau de la station La Vache du tunnelier pour la construction de la ligne C.

MÉTRO LIGNES A ET B

● Travaux de grande maintenance Lignes A et B : remplacement de câbles électriques dans le tunnel

Après la fermeture anticipée de la ligne A le 16 octobre à 21h30, la fermeture totale de la ligne B sera nécessaire jusqu'à 17h le **mercredi 1er novembre**. Ce sont des travaux de traitement de l'incident survenu le 6 juillet 2022 à Patte d'Oie. Le remplacement en urgence des câbles brûlés par l'arc électrique était provisoire. Nous les remplaçons donc cette année par des câbles systèmes définitifs. L'exploitation métro et les automaticiens réaliseront les tests sécuritaires sous la supervision du service Ingénierie avant le redémarrage prévu en fin d'après-midi.

● Travaux de grande maintenance Ligne A : changement d'une barre de guidage

- Lundi 23 octobre, fermeture partielle de Basso Cambo et Arènes à partir de 22h00 et jusqu'à la fin du service.

Les équipes énergie voie vont changer une voie de guidage abîmée dans la zone de traction.

● Travaux de grande maintenance Lignes A et B : renouvellement des moteurs d'aiguillage

- nuit du 11 au 12 octobre (Balma Gramont)
- nuit du 15 au 16 octobre (Basso Cambo)
- nuit du 17 au 18 octobre (Ramonville)

Aucune fermeture n'est nécessaire !

Ce renouvellement fait partie d'un programme de régénération de notre installation voie ferrée et des nouveautés ont été apportées afin de fiabiliser le moteur et son pilotage. Ce moteur nouvelle génération est le fruit de deux ans d'études menées par les équipes énergie/voie avec le fabricant Vossloh.

● Projet urbain de renouvellement du quartier : fermeture de la station métro Bellefontaine

- du 30 octobre au 12 novembre, fermeture de la station

- du 13 au 19 novembre, fermeture à 22h de la station

Dans le cadre du réaménagement du quartier de Bel-

lefontaine, Toulouse Métropole et la Ville de Toulouse ont engagé d'importants travaux. La passerelle et par conséquent les accès hauts à la station de Bellefontaine vont être supprimés. La configuration de la station sera donc modifiée car seuls les accès bas seront conservés. Profitant de cette fermeture, nous remplacerons l'ascenseur de quais.

● Remplacement des escaliers mécaniques Ligne B

- du lundi 13 novembre au 10 décembre, fermeture de la station Saint Michel Marcel Langer.

- Des fermetures partielles entre Jaurès et Ramonville à partir de 22h aux dates suivantes :

- nuit du 15 au 16 novembre
- nuit du 28 au 29 novembre
- nuit du 3 au 4 décembre
- nuit du 4 au 5 décembre
- nuit du 5 au 6 décembre
- nuit du 6 au 7 décembre

TRAMWAY LIGNE T1

● Grands travaux de maintenance sur la LAC réalisés par les équipes énergie voie

- les soirs du 17 au 19 octobre, fermeture de la ligne T1 à partir de 22h00.

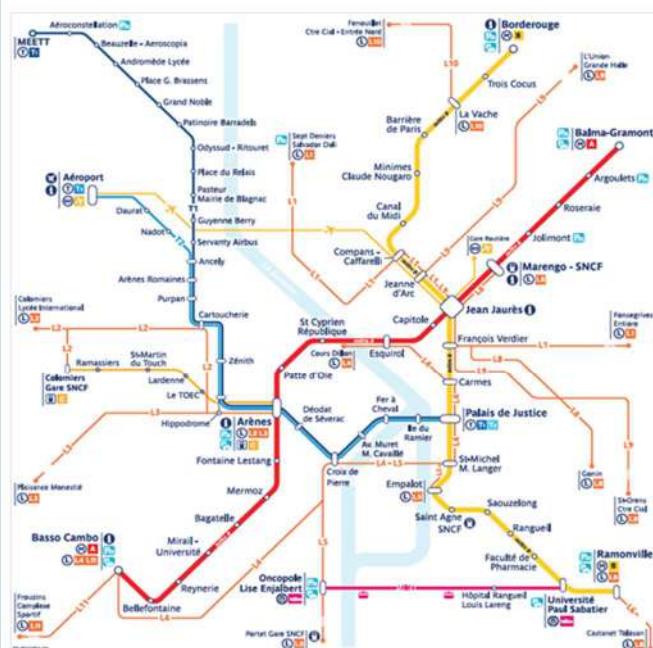
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024



FOCUS LINEO 2023



Le réseau Linéo en 2023



Les Linéo représentent **40 %** des validations du réseau bus pour **24 %** de l'offre bus.

Linéo prochainement en service



L14 Marengo – Basso Cambo

> Mise en service en septembre 2024

Production et fréquentation

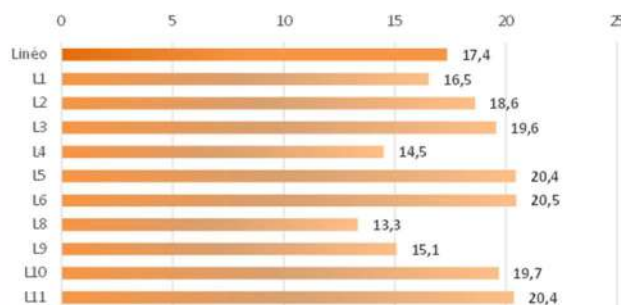
L'offre kilométrique Linéos et V/K

Total : 6 321 626 KC soit 24 % de l'offre Bus et 17 % de l'offre Réseau

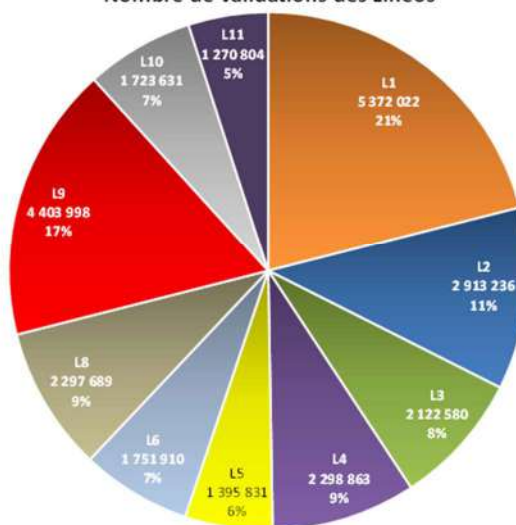


Performance des Linéos

Vitesse commerciale moyenne



Nombre de validations des Linéos



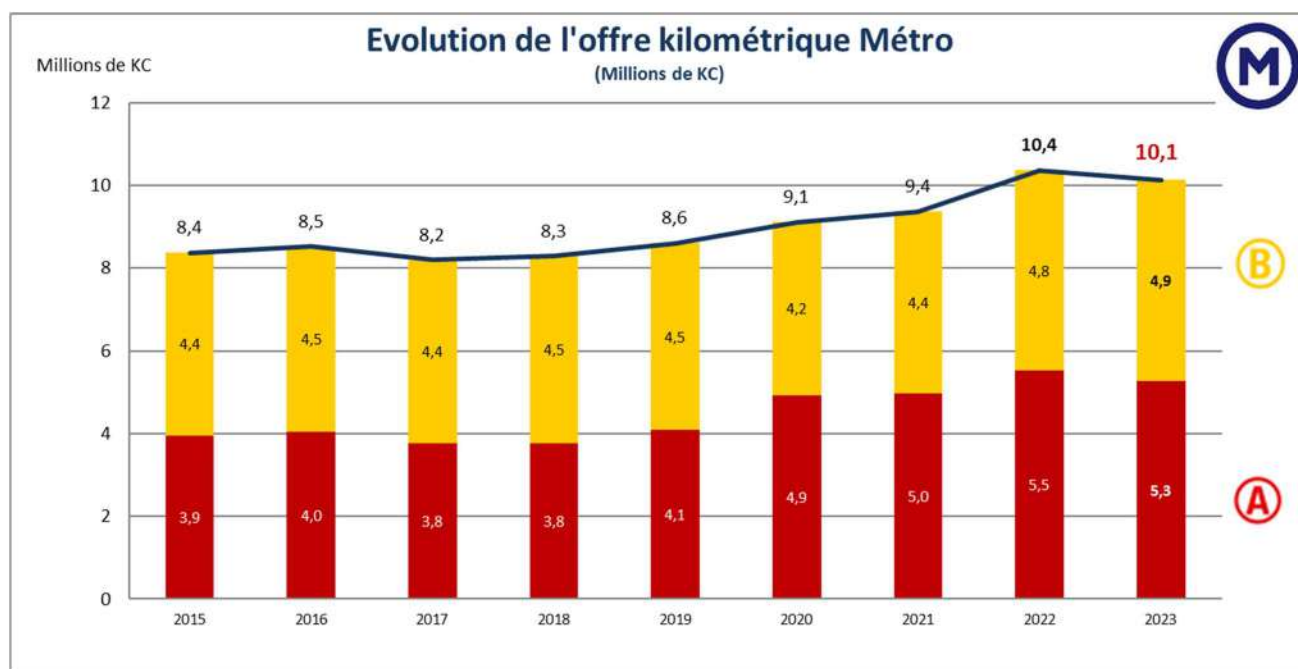
25 549 734 Validations en 2023 soit 40 % du réseau Bus et 13 % du réseau total



L'offre METRO



- Avec un taux de réalisation de 97,8% par rapport à l'offre appliquée et de 101,3% par rapport à la programmation budgétaire, la production du Métro est de **10,1 millions de kms commerciaux en 2023**.



Elle est en baisse de **2,2%** (- 229 500 KC) par rapport à l'année précédente. La ligne A a diminué de 4,7% (- 257 500 KC) tandis que la ligne B augmente de 0,6% (+ 28 000 KC).

Cependant ces évolutions représentent 128 000 KC de plus (+ 1,3%) que les prévisions budgétaires, soit + 89 000 KC sur la ligne A et + 39 000 KC sur la ligne B.

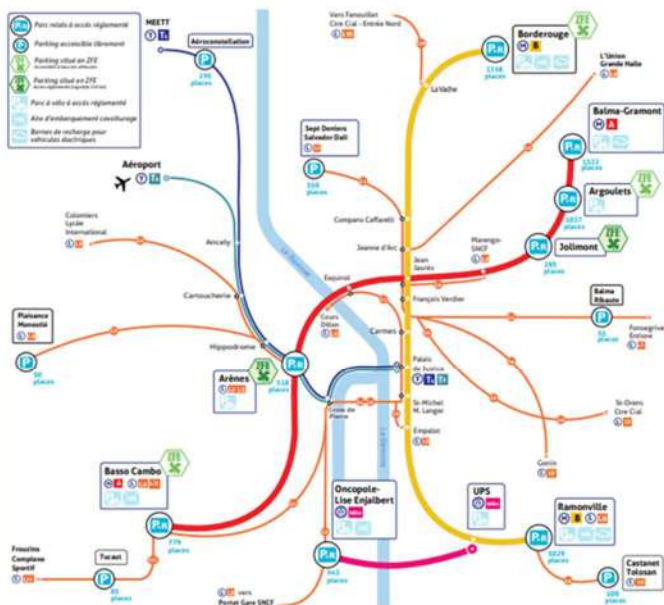
Concernant la période estivale, la ligne A a présenté une offre en 26m du samedi 15 juillet au samedi 19 août 2023, représentant 312 196 KC. En 2022, pour la même période, l'offre en 52m était de 434 243 KC, soit une économie en 2023 de 122 047 KC.



FOCUS P+R 2023



Les parcs relais en 2023



6 751 places de parking

P+R Ligne A :

- Balma-Gramont : 1 538 places
- Argoulets : 1 037 places
- Jolimont : 287 places
- Arènes : 522 places
- Basso Cambo : 787 places

P+R Ligne B :

- Borderouge : 1 372 places
- Ramonville : 658 places
- La Vache : fermé depuis 01/2023 pour chantier ligne C

P+R Téléo :

- Oncopôle : 550 places

Statistiques 2023

- **2,3 millions** de sorties (utilisateurs TC).
- **963 K€** de recettes (+35 % par rapport à 2022).
- **103 %** c'est le taux d'occupation moyen journalier d'une place de parking.

Evolution fréquentation P+R

P+R	2020	2021	2022	2023
Métro Basso Cambo			28 766	175 088
Arènes	74 556	209 722	230 062	261 293
Jolimont	39 805	107 365	119 435	129 465
Argoulets	92 954	244 384	289 603	339 340
Balma Gramont	138 602	378 448	457 260	544 621
Borderouge	115 851	311 976	358 473	449 244
La Vache	50 268	127 450	108 516	50
Ramonville	109 477	305 064	377 863	351 549
Oncopole			21 410	43 041
Total	621 513	1 684 409	1 991 388	2 293 691



L'offre TRAM

2 lignes (T1 et T2) jusqu'à début juin 2023

1 ligne T1 à partir de début juin 2023

17,4 km de voies pour les 2 lignes

14,7 km de voies pour la ligne T1

28 rames

28 stations pour les 2 lignes

25 stations pour la ligne T1



DIMANCHE A JEUDI



4h50 à 00h40

VENDREDI ET SAMEDI



4h50 à 1h20

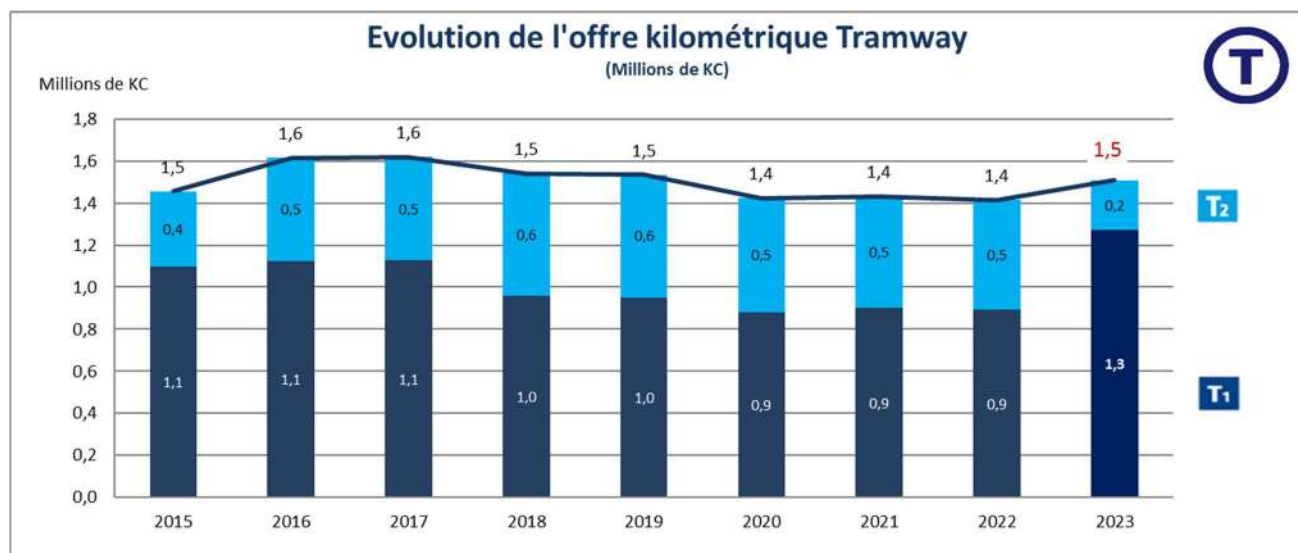
Journée record :

Le 6/10/2023 avec 53 569 validations

(le 18/11/2022 : 50 705 validations)

117 Conducteurs Habilités

La programmation kilométrique de l'offre Tramway et le budget correspondant s'établissent à **1,6 millions de kms commerciaux en 2023**, pour une réalisation de 1,5 millions de kms commerciaux.



Le taux de réalisation par rapport à l'offre appliquée est de 95,2%, et de 94,6% par rapport à la prévision budgétaire, soit - 86 000 KC.

Les écarts par rapport au budget 2023 s'expliquent par un renfort lié à l'arrêt T2 non nécessaire (- 7 826 kms), des TM adaptés (- 4 458 kms) et le Festival Rose début septembre 2023 (+ 1 226 kms).



TERMINUS PARTIEL ODYSSUD-RITOURET Le temps de la marche à blanc est arrivé !

Le nouveau terminal partiel Odysud-Ritouret sera mis en oeuvre à partir du 5 juin 2023. Dernière ligne droite avant l'ouverture, la marche à blanc a débuté le 17 avril, pour une durée de 6 semaines.

Le chantier de construction du terminus partiel Odysud-Ritouret, achevé début 2023, a laissé place aux essais et ensuite, depuis le 17 avril, à la marche à blanc.

Florent DELEVOYE, chef de projet infras-voiries, nous explique les différentes phases jalonnant les semaines précédant la mise en service du terminus le 5 juin prochain : "Des essais unitaires ont été réalisés fin 2022 afin de tester chaque système individuellement. Une seconde vague de tests, terminés début avril, a ensuite permis de tester les équipements ensemble pour vérifier leur compatibilité. Tout s'est très bien passé, l'autorisation de lancer la marche à blanc nous a été accordée par le STRMTG (Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés).

Le premier objectif de cette marche à blanc est d'éprouver en conditions réelles, mais sans voyageurs, la nouvelle zone de manœuvre du terminus partiel d'Odysud. Les équipes de l'exploitation tramway et du temps réel vont ainsi prendre en main le site et tester les nouvelles consignes d'exploitation, la signalisation ferroviaire, le SAEIV et la gestion technique centralisée. Des vérifications sont également prévues concernant les équipements informatiques qui ont été installés au PC Campus, les paramètres des logiciels seront également vérifiés."

Pour présenter la seconde finalité de la marche à blanc, laissons la parole à :

Daniel DELMAS, responsable de production tramway : "Les essais de début d'année ont permis de former des moniteurs de formation, les RS tram, des superviseurs, Jérémie Furlan et moi-même.

A notre tour, nous allons mettre à profit la marche à blanc pour qualifier les 125 conducteurs mixtes et une cinquantaine d'agents de maîtrises. Ces formations débiteront par 2 heures d'enseignement théorique : le fonctionnement de la zone de manœuvre, les particularités, l'implantation des signaux, etc. Puis, pendant 4-5 heures, les conducteurs simuleront des allers-retours commerciaux sur ce tronçon avec des rames vides. Le premier passage sera bien sûr réalisé en compagnie d'un RS ou d'un moniteur de formation. 4 rames circuleront donc au milieu du service commercial, mais sans voyageurs, pendant les heures creuses, les lundis, mardis et mercredis soirs, et aussi les samedis matins, ainsi que les dimanches toute la journée.

En fait, les deux premières semaines de marche à blanc serviront de cadre pour la validation de cette étape par le STRMTG et puis les semaines suivantes permettront de poursuivre la qualification de tous les conducteurs de tramway."



L'arrêt de la ligne T2 pendant trois ans et demi permettra de lancer, à partir du 5 juin, un grand chantier échelonné en deux étapes.

Tout d'abord, le chantier ligne C démarrera dans ce secteur, avec notamment la construction de la station Blagnac.

Dans un second temps, ce seront les travaux pour la construction de la Ligne Aéroport qui se déploieront. Derrière la Ligne C du métro et la Connexion Ligne B, il s'agit du 3^{ème} plus gros projet de Tisséo pour les années à venir. Ce nouveau tramway, dont la mise en service est prévue en fin 2026, circulera depuis la station Blagnac vers l'aéroport de Toulouse-Matabiau, sur le tracé de 2,7 km de l'actuelle ligne T2, avec une fréquence de 5 minutes entre chaque rame.

Blagnac deviendra donc une station « hyper connectée » en offrant une liaison directe entre le métro Ligne C, ligne de Tramway T1 (création d'une nouvelle station à proximité) et Ligne Aéroport.



1 ligne

3 km de tracé

15 cabines

3 stations

hors été



05h15 à 22h00

en été



05h15 à 00h30



Fréquence

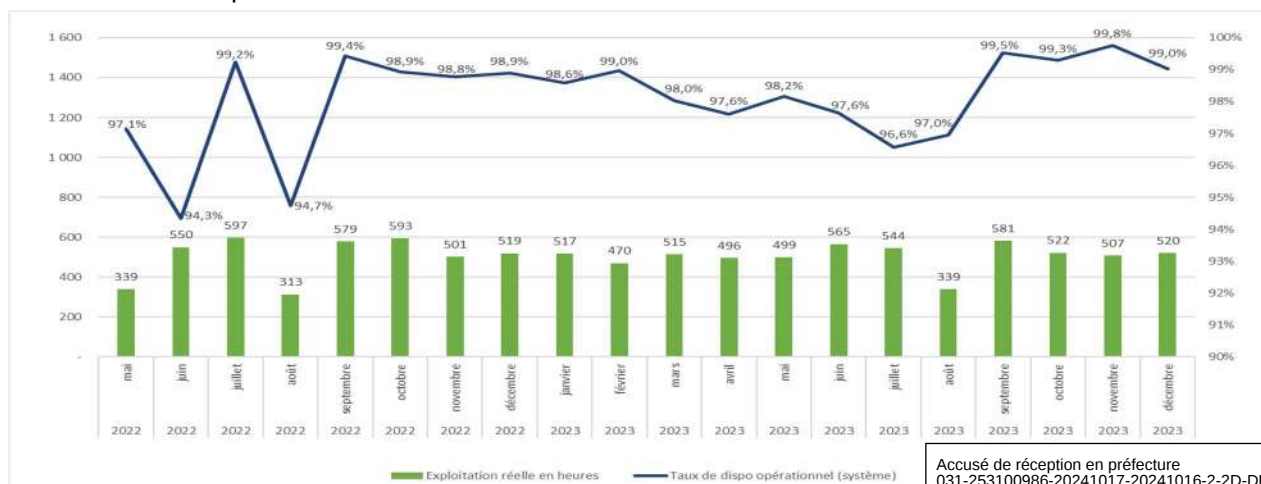
1'30



Depuis le 14 mai 2022, Téléo relie l'université Paul Sabatier à l'Oncopole, en passant par le CHU Rangueil. Avec le même titre de transport, le téléphérique offre une connexion directe avec le Métro (Ligne B), le Linéo 5 et les autres lignes de bus du réseau structurant. Téléo fonctionne de 5h15 à 22h (et jusqu'à 0h30 l'été), avec une cabine toutes les 1mn30 en heure de pointe.

En 2023, Téléo a effectué 6 075 heures d'exploitation pour 6 176 heures prévues, soit l'équivalent de 1 146 094 kilomètres réalisés. Il a été arrêté du 31 juillet au 13 août 2023 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance.

Le taux de disponibilité opérationnel (système) moyen s'est fortement amélioré (98,4%, vs 97,9% en 2022). On a comptabilisé 101 heures d'arrêts dont 33 heures pour raisons météorologiques, soit l'équivalent de 13 289 kilomètres perdus.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

1.1.2 Tisséo partenaire des événements qui font battre le cœur de la métropole

Durant toute l'année 2023, Tisséo Voyageurs a su répondre présent et accompagner les toulousains lors des événements qui ont animé le quotidien de la métropole et ses environs.

→ Partenariat Journées du Patrimoine :

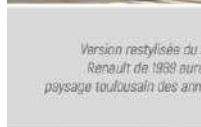
Les 16 et 17 septembre 2023, Tisséo a renouvelé sa confiance à l'Association pour la Sauvegarde du Patrimoine des Transports Urbains et Interurbains Toulousains (ASPTUIT) dans le but de participer conjointement aux 40ème Journées Européennes du Patrimoine.

A cette occasion, deux bus SC10 de 1979 (à plate-forme ouverte à l'arrière) et de 1989 ainsi que leur successeur (un bus GX107 de 1992) ont été remis en circulation sur l'ancienne ligne Circulaire des Boulevards qui avait vu le jour le 12 octobre 1970, au départ de Saint Michel.

Bus incontournables dans la plupart des réseaux français du milieu des années 1960 au milieu des années 1990, ces autobus sont des véhicules que l'ASPTUIT a rénové avec le soutien de Tisséo !



Bus SAVIEM modèle SC10 de 1979 doté d'une plate-forme arrière ouverte, ayant parcouru la Circulaire des Boulevards jusqu'en 1992.



Version restylisée du SC10, le bus Renault de 1988 aura marqué le paysage toulousain des années 80/90 !



Véritable successeur du bus SC10, le bus Heuliez modèle GX107 de 1992 représente la dernière génération d'autobus à plancher haut arrêtée en 2010 !



→ Partenariat Octobre Rose



Chez Tisséo, nous portons les couleurs d'Octobre Rose et nous montrons notre soutien à la recherche contre le cancer !



Entreprise responsable et citoyenne, Tisséo Voyageurs a naturellement souhaité renouveler son soutien à l'Oncopole de Toulouse à l'occasion d'Octobre Rose.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

→ Partenariat Trophées Ecomobilité



La cérémonie des Trophées Ecomobilité a eu lieu le 14 décembre 2023.

4 établissements ont reçu un trophée pour la qualité de leurs démarches écoresponsables et/ou de leur Plan de Mobilité Employeur :

- Un Trophée « Management de la mobilité » décerné ex aequo à la **Ville de Blagnac** et à **Daher**
- Un Trophée « Coup de pouce » décerné à la **Clinique Saint-Exupéry**
- Un Trophée objectif zéro carbone catégorie « modes actifs » décerné à **Mews Partners**

→ Partenariat Granhota Jeu : Les Secrets de Téléo :

Depuis le 13 mai 2023, afin de souffler la première bougie de Téléo, un escape game a été



imaginé par **Granhota Games**, spécialiste toulousain des jeux de piste et escape games. Il reprend donc tous les codes du genre, avec sa flopée de cadenas, son lot d'énigmes, ses joueurs qu'on perd en cours de route sur les coteaux de Pech David. **Avec en prime le plaisir renouvelé de profiter de plusieurs voyages en cabine et de la vue vertigineuse sur la Garonne.**

Les visiteurs commencent à se prendre au jeu ! Les animateurs de Granhota Games reçoivent d'excellents retours des joueurs, qui prennent plaisir à jouer et à **découvrir Téléo**. Le passage à Pech David est un plus pour les participants et l'expérience en cabine est plébiscitée.



→ Noël du Secours Populaire

Noël solidaire : Plus de 500 cadeaux recueillis en interne !



Au total :

- Plus de 700 donateurs
- Près de 1200 cadeaux (des peluches, des livres, des jeux de société, des figurines et encore beaucoup d'autres choses)
- 30 m³ de cadeaux ont été livrés au Secours Populaire

Les cadeaux ont été remis au Secours Populaire le 13 décembre, et l'association était vraiment ravie de la participation. Plus de 500 jeux ont été collectés en interne et ont fait des heureux. La remise des cadeaux Tisséo auprès du Secours Populaire regroupait les dons recueillis en interne et les jouets déposés par les voyageurs du Métro toulousain. Les animateurs-collecteurs du Secours Populaire se sont faits « Pères Noël verts » en donnant un coup de main au Père Noël rouge, permettant ainsi aux familles en difficulté de vivre la chaleur et la joie de ce moment de fête.



Grande collecte de jouets neufs ou d'occasion.
Pour que Noël n'oublie personne, déposer des jouets
stellés de notre Capitale du 5 au 8 décembre !
« Gratias » aux donateurs

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

COUPE DU MONDE DE RUGBY

un grand **Merci**
pour votre jeu collectif !



20 navettes gratuites / match au stadium

9 000 personnes transportées chaque match

20 000 à 25 000 validations métro en plus / match

1 500 à 2 000 véhicules sur les P+R en plus / match

20 000 tickets événement vendus sur les 4 matchs

Plus de 300 volontaires !



➔ Partenariat avec la Ville de Toulouse :

Nous sommes présents chaque jour pour accompagner la Ville de Toulouse et ses habitants dans leur déplacements quotidiens ou lors d'événements.



➔ Partenariat artistique avec Le Tremplin Ascenseur Social :

Dix ascenseurs Tisséo relookés par dix étudiants ou jeunes designers, c'était le projet artistique imaginé par le collectif Design Art City. Tisséo, acteur engagé en faveur de l'art, est partenaire de ce projet. Les œuvres étaient à découvrir jusqu'au 30 juin dernier. Ce concours de création graphique urbaine a été lancé par le designer toulousain Kamel Secraoui, alias Chat Maigre. Le Tremplin Ascenseur Social a pour objectif de mettre en lumière de futurs artistes professionnels et de rendre la culture accessible à tous. Elèves des différentes écoles d'enseignement supérieur ou autodidactes, leur seule contrainte était de donner le sourire aux gens en mettant de la couleur dans la ville.



→ Et toujours l'esprit de fidélisation avec Clubéo :

Clubéo est le programme de fidélité qui récompense la mobilité responsable. Il comptabilise au 31 décembre 2023 **93 817 adhérents** (9 327 clients de plus qu'à fin 2022) avec une communication dynamique qui capitalise notamment sur des partenariats locaux et l'actualité culturelle, sportive et les grandes manifestations qui rythment l'agenda annuel de l'agglomération.

Tisséo Voyageurs maintient sa politique de soutien envers **les habitants de l'agglomération toulousaine et d'aide des acteurs locaux**.

Les opérations Clubéo continuent à promouvoir et valoriser les commerçants toulousains qui offrent des lots à gagner par tirage au sort via notre programme de fidélité.

Jouez avec Clubéo

Votre pot de miel Ô Tisséo

Avec Tisséo, l'air "essaim" ! Tentez de remporter votre pot de miel **Ô Tisséo** (125G), miel de fleurs récolté et mis en pots par l'apiculteur Abeillement Vôtre. Tisséo Voyageurs est heureux de protéger la biodiversité en offrant un toit aux abeilles et d'aider au développement des apiculteurs de notre région, au travers de l'installation de cinq ruches sur le site de Tisséo Mespès. Bonne chance !

Clubéo vous réserve des surprises

Quand vacances rime avec cadeaux

Pour les vacances de Printemps Clubéo multiplie les cadeaux ! Des dizaines de lots sont à gagner : des entrées pour un spectacle à la Halle de la Machine, pour le concert de votre choix au Zénith, pour un escape game extérieur dans les rues de Toulouse avec Granhota, pour Gulli Park, pour Calicéo, des places de ciné au Véo Muret, un repas pour 2 chez Amafolia Food and Fire à Balma... Il y en a pour tous les goûts !

Jouez avec Tisséo

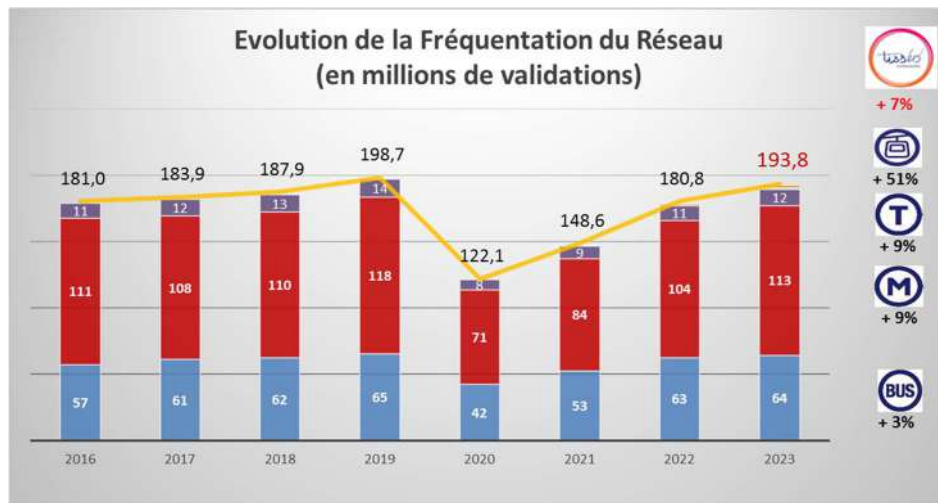
Et transformez l'essai avec Clubéo

À l'occasion de la Coupe du Monde de Rugby 2023, Clubéo et ses partenaires jouent collectifs en vous couvrant de cadeaux ! Tentez de remporter un ballon de rugby et des portes clés collector Tisséo, une carte cadeau Décathlon d'une valeur de 30€ mais aussi... et parce qu'après le sport vient le réconfort, des entrées « 2 heures de détente » chez Calicéo ! Tentez votre chance !

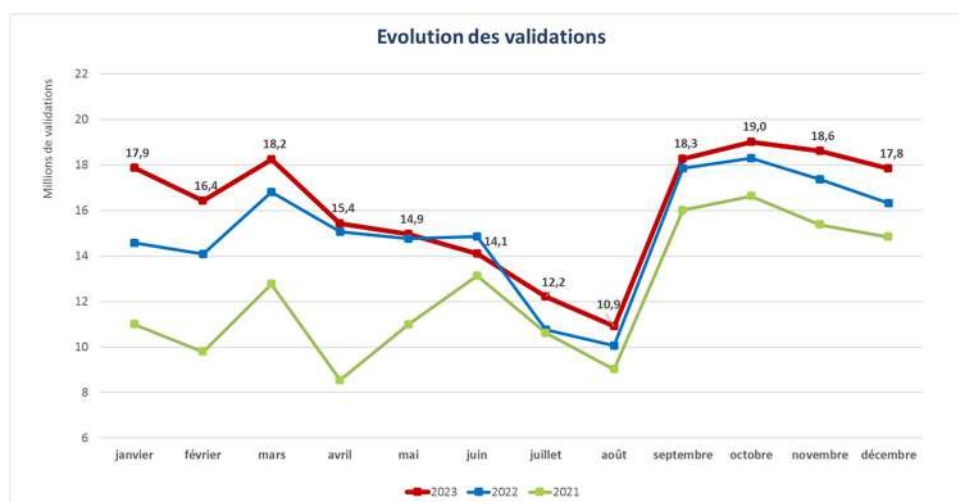


1.2 Fréquentation

■ Avec **193,8 millions de validations** pour 135,3 millions de déplacements, la fréquentation 2023 poursuit sa dynamique avec une hausse de **7,2% par rapport à 2022**, soit plus de **13 millions de validations supplémentaires**.



Un pic de fréquentation sur le réseau pour l'année 2023 a été atteint le jeudi 6 octobre avec 826 093 validations. C'est mieux qu'en 2022 (792 559 validations atteintes le jeudi 13 octobre) mais reste toutefois légèrement inférieur au pic atteint le vendredi 29 novembre 2019 avec 831 220 validations.



FREQUENTATION ANNUELLE :

FREQUENTATION RESEAU							
Millions de Validations	REALISATION 2023			2022	Evolution Vs 2019		
	Millions Val	Evolution vs 2022		Millions Val	Millions Val	Evolution	
	193,8	+13,0	+7,2%	180,8	198,7	-4,8	-2,4%
 Linéo	64,3	+1,8	+2,9%	62,5	65,3	-1,0	-1,5%
	25,6	+1,1	+4,7%	24,4	25,7	-0,2	-0,6%
	32,8	-1,2	-3,7%	34,0	36,2	-3,5	-9,5%
	6,0	+1,9	+46,9%	4,1	3,4	+2,6	+76,9%
  	112,9	+9,2	+8,9%	103,7	118,2	-5,3	-4,5%
	57,1	+4,1	+7,7%	53,0	59,3	-2,2	-3,8%
	55,9	+5,2	+10,2%	50,7	58,9	-3,0	-5,2%
	12,0	+1,0	9,5%	11,0	13,7	-1,7	-12,2%
	1,5	+0,5	50,5%	1,0	-	-	-
  	3,1	+0,4	15,0%	2,7	1,5	+1,6	104,1%

➔ Le **Métro** enregistre une hausse de fréquentation avec + 8,9% par rapport à 2022, soit 9,2 millions de validations supplémentaires mais termine 4,5% en dessous de 2019 (- 5,3 millions de validations).

➔ Le **Tramway** enregistre une croissance significative de 9,5% par rapport à 2022, mais pour une fréquentation inférieure de 12,2% par rapport à 2019.

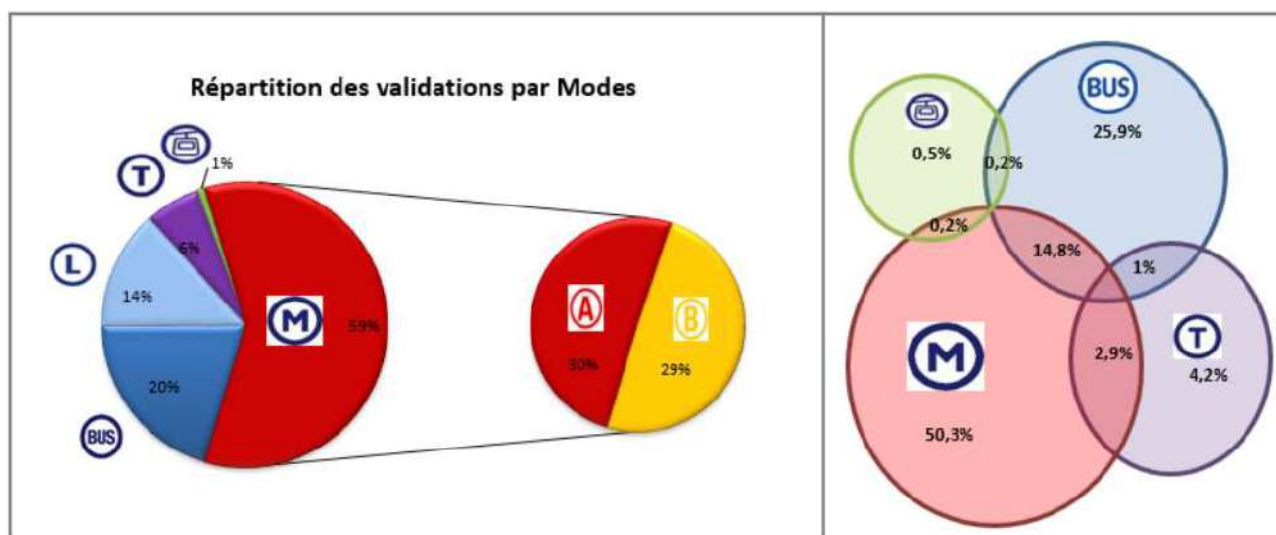
➔ Le **Bus** reprend + 2,9% par rapport à 2022, soit 1,8 millions de voyages supplémentaires mais reste inférieur à 2019 (- 1,5%).

➔ Pour sa première année pleine, **Téléo** atteint 1,5 millions de validations.



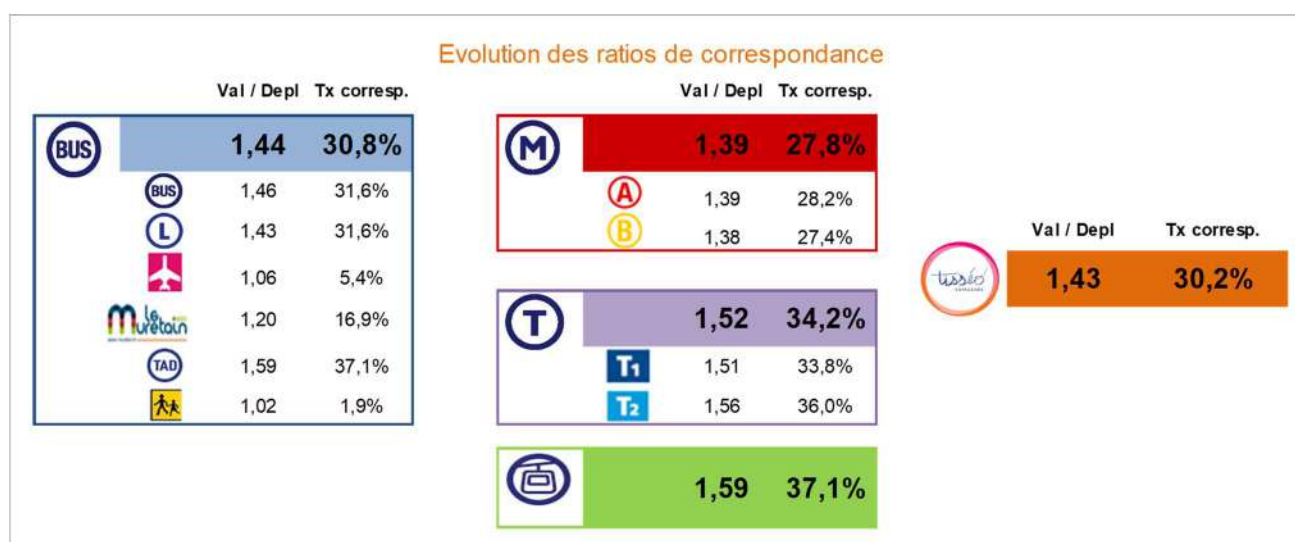
Répartition modale :

Les grands équilibres restent cependant maintenus, avec un Métro représentant 59 % des validations totales. Le poids de la ligne A est légèrement supérieur à celui de la ligne B (30% pour la ligne A contre 29% pour la B). Le Bus représente quant à lui 34% de l'ensemble, dont 14% sur les 10 lignes Linéo. La part du Tramway reste stable à 6% et Téléo représente 1% des validations.



80,9% des voyages sont effectués en utilisant 1 seul mode à la fois. Ils se répartissent pour 50,3% sur le Métro, 25,9% sur le Bus, 4,2% sur le Tramway et 0,5% sur Téléo. Les combinaisons multimodales représentent quant à elles 19,1% des trajets, avec une prépondérance de la combinaison Métro + Bus qui représente 14,8% des validations.

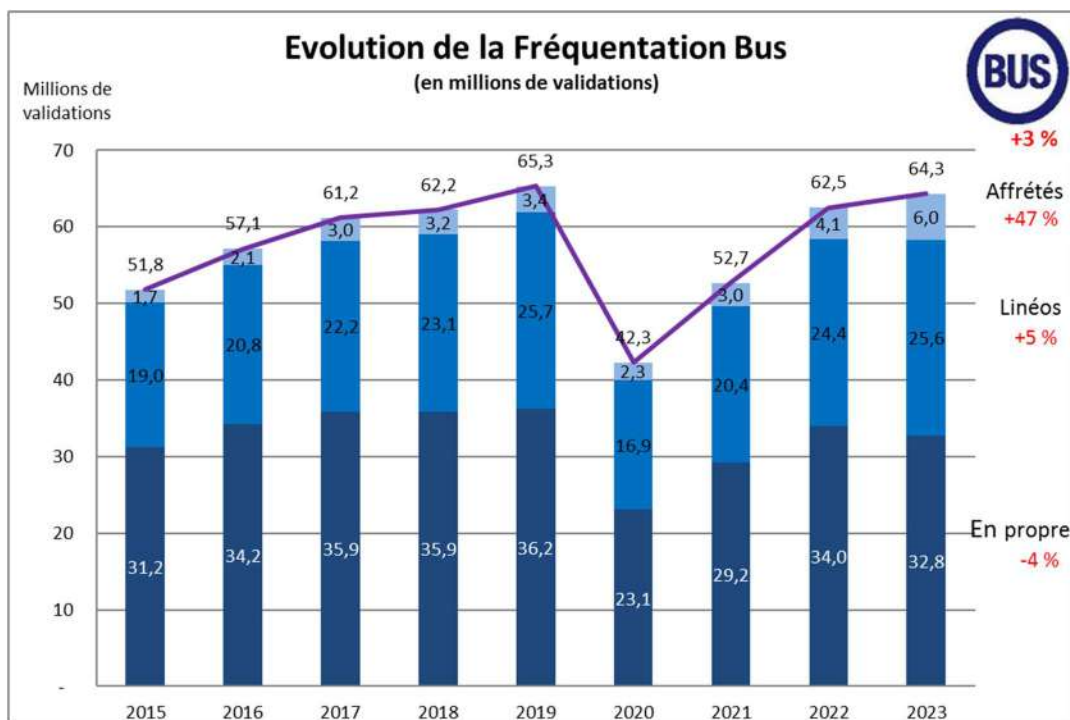
Ratios de Correspondance entre Modes :



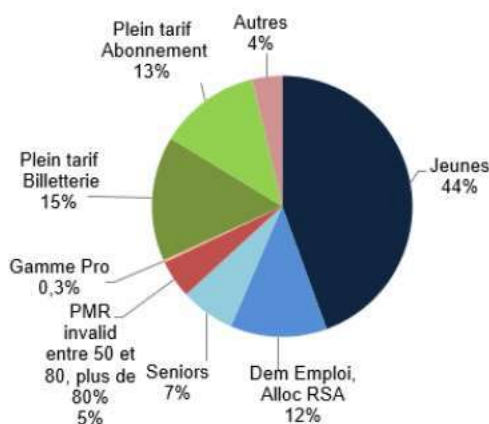
En 2023, 43% des déplacements sont effectués avec au moins une correspondance sur le réseau, en baisse d'un point par rapport à 2022. Ces correspondances représentent 30,2% des validations.



Le mode Bus affiche **64,3 millions de validations en 2023**, et **augmente de 2,9%** par rapport à 2022. Il représente aujourd'hui plus de **33% de la fréquentation globale** du réseau et a enregistré sa plus forte fréquentation de l'année le 12 janvier, avec 284 075 validations pour ce seul jour. Le record restant celui du mardi 7 janvier 2020, avec 303 913 validations.



Titres utilisés en 2023 sur le Bus



Le profil « Jeunes » est de loin le plus représenté sur le bus. Cette catégorie représente à elle seule 44% des utilisateurs.

Les lignes du Top 10 totalisent 28,5 millions de validations, soit 44% des validations Bus, pour un peu plus de 23% des kilomètres, avec un ratio Validation / Km de + 2 points par rapport à la moyenne bus (2,7).

Le Top 10 :



→ 29 lignes régulières concentrent les 3/4 des validations du trafic Bus.

Les lignes Linéo confirment leur attractivité et affichent des V/K bien au-delà des autres lignes, 4 en moyenne, à comparer au V/K de 2,1 du total Bus (hors TAD). Linéo 1 reste la ligne phare du réseau avec 5,4 millions de voyageurs transportés et un ratio de 5,5 Voyageurs par Km.

Validations par KC et Validations par course - évolution 2020 à 2023

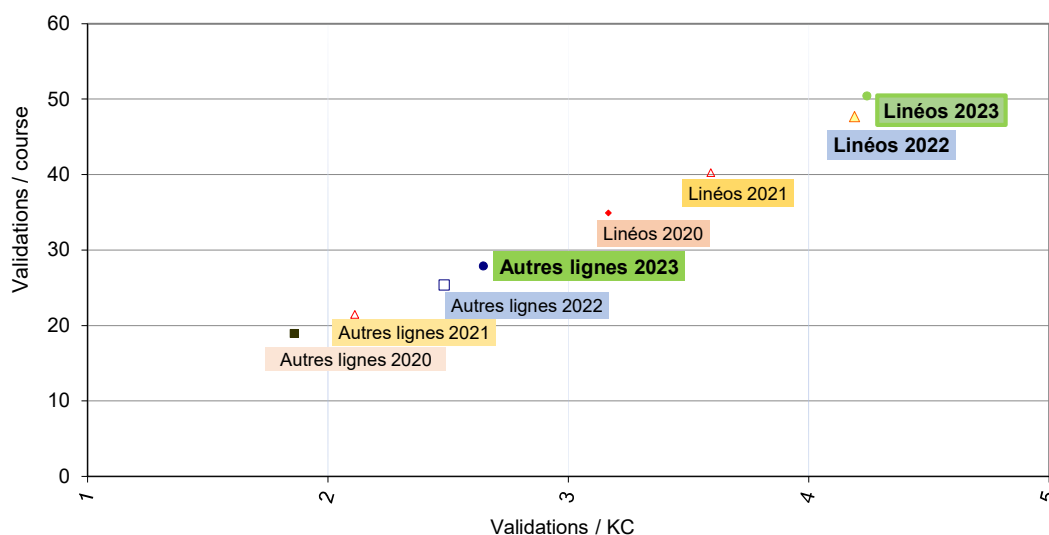


Tableau de Performance 2023 des lignes du Réseau Bus :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2023	KM 2023	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
LINEO			25 550 564	6 321 626	4,0	530 075	48
L1	Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere	C	5 372 022	974 043	5,5	72 626	74
L2	Arènes / Colomiers Lycée International	C	2 913 236	733 553	4,0	49 294	59
L3	Arènes / Plaisance Monestié	C	2 122 580	546 510	3,9	45 249	47
L4	Basso Cambo / Empalot	L	2 298 863	462 517	5,0	48 624	47
L5	Empalot / Portet Gare SNCF	L	1 395 831	651 914	2,1	47 145	30
L6	Ramonville / Castanet-Tolosan	L	1 751 910	399 207	4,4	50 011	35
L8	Marengo - SNCF / Gonin	L	2 297 689	434 789	5,3	58 670	39
L9	L'Union Grande Halle / Saint-Orens Centre Commercial	A/L	4 403 998	999 081	4,4	60 872	72
L10	La Vache / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord	A	1 723 631	520 897	3,3	49 068	35
L11	Basso Cambo / Frouzins Complexe Sportif	L	1 270 804	599 115	2,1	48 517	26
RESEAU			38 245 027	18 281 831	2,1	1 766 096	22
13	Saint Cyprien - République / Oncopole Courrière	L	753 051	268 020	2,8	29 977	25
14	Basso Cambo / Marengo - SNCF	L	2 600 145	494 250	5,3	38 978	67
15	Jeanne d'Arc / Etats-Unis Fondayre	A	438 952	165 799	2,6	19 264	23
17	Andromède - Lycée / Mondonville Parc de la Tuilerie	SA	45 701	49 381	0,9	3 857	12
18	Basso Cambo / Cité Scolaire Rive-Gauche	C	626 253	197 116	3,2	39 103	16
19	Borderouge / Place de l'Indépendance	A	3 026 071	527 034	5,7	63 218	48
20	Balma - Gramont / Beaupuy Mairie	A	209 541	169 694	1,2	14 093	15
21	Basso Cambo / Colomiers Airbus	C	482 052	266 621	1,8	19 062	25
23	Jeanne d'Arc / Rangueil	L	1 568 962	369 223	4,2	31 826	49
25	Oncopole Courrière / Colomiers Gare SNCF	SA	682 908	382 174	1,8	24 156	28
26	Borderouge / Montberon	SA	330 301	182 863	1,8	14 907	22
27	Lycée Toulouse-Lautrec / Ramonville	L	1 230 608	374 772	3,3	31 947	39
29	Grand Rond / Aucamville Collège ou Fonbeauzard Mermoz	A	654 607	253 216	2,6	23 522	28
30	MEETT / Aéroport	SA	80 943	103 377	0,8	12 494	6
31	Guyenne - Berry / Aéroport	SA	327 782	124 361	2,6	35 627	9
32	Colomiers Ramassiers Gare SNCF / Brax Maudinat	SA	188 775	189 617	1,0	10 929	17
33	Argoulets / Gratentour Gravette	A	427 581	274 786	1,6	13 503	32
34	Université Paul Sabatier / Arènes	L	1 101 892	221 928	5,0	36 096	31
36	Borderouge / Roseraie	A	780 790	131 192	6,0	31 888	24
37	Jolimont / Ramonville	A	850 460	331 558	2,6	27 634	31
39	Jeanne d'Arc / Amouroux	A	370 285	91 209	4,1	26 421	14
40	Borderouge / L'Union Malbou	A	145 095	113 038	1,3	15 615	9
41	Borderouge / Chaussas	A	253 483	125 337	2,0	20 976	12
42	Borderouge / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	196 634	187 691	1,0	18 314	11
43	Argoulets / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	228 159	158 654	1,4	17 038	13
44	Empalot / Université Paul Sabatier	L	1 047 179	400 472	2,6	40 531	26
45	Jeanne d'Arc / Pelletier Purpan	C	875 445	161 678	5,4	25 817	34
46	Basso Cambo / Pelletier Purpan	C	416 263	188 327	2,2	19 239	22
47	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	L	418	397	1,1	28	15
48	Basso Cambo / Tournefeuille Lycée	C	332 387	164 516	2,0	17 440	19
49	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	SA	78 486	50 870	1,5	5 759	14
50	Basso Cambo / Portet H. Boucher	L	400 135	255 406	1,6	23 094	17
51	Balma - Gramont / La Terrasse	SA	70 717	61 953	1,1	6 572	11
53	Basso Cambo / Tibaous	SA	168 273	123 857	1,4	18 654	9
54	Empalot / Gleyze-Vieille	L	778 878	280 470	2,8	30 530	26
55	Colomiers Gare SNCF / Plaisance Monestié	SA	131 439	132 667	1,0	11 146	12
56	Université Paul Sabatier / Auzeville Eglise	L	272 428	108 473	2,5	18 199	15
57	Basso Cambo / Frouzins J.P. Sabatier	L	308	403	0,8	28	11
58	Basso Cambo / Seysses Gay, Seysses Maison d'Arrêt ou Muret Lycée	L	649 868	424 648	1,5	22 878	28
59	La Vache / Saint-Jory Collège	A	625 689	389 547	1,6	19 931	31
60	Trois Cocus / Saint-Alban Centre Commercial	A	1 050 083	384 158	2,7	36 693	29
63	Tournefeuille Lycée / Compans - Caffarelli	C	908 847	378 647	2,4	23 679	38
66	Pelletier Purpan / Grand Rond	L	609 790	231 150	2,6	26 737	23
67	Arènes / Plaisance Monestié	C	448 883	219 570	2,0	15 758	28
68	Balma - Gramont / Castelmaurou Mairie	A	255 486	144 905	1,8	11 807	22
69	La Vache / Saint-Alban Centre Commercial	SA	324 638	260 823	1,2	13 219	25
70	Jeanne d'Arc / Aéroconstellation	C	1 065 771	437 273	2,4	27 230	39
71	Andromède - Lycée / Aussonne Agassines	SA	60 380	91 323	0,7	6 973	9
72	Balma - Gramont / Balma - Lasbordes	A	551 661	242 109	2,3	25 699	21
73	Borderouge / Saint-Jean Lestang	A	450 970	158 485	2,8	22 890	20
74	Andromède Lycée / Mondonville Moulis	SA	59 392	53 362	1,1	3 887	15
75	Colomiers Gare SNCF / Mondonville Moulis	SA	30 067	49 433	0,6	3 483	9
76	Argoulets / Lapeyrouse	A	194 963	136 223	1,4	11 522	17
78	Université Paul Sabatier / Saint-Orens - Lycée	L	1 378 152	505 058	2,7	40 617	34
79	Ramonville / Labège Couder ou Saint-Orens Lycée	A	1 409 390	603 268	2,3	42 059	34
80	Rangueil / Belberaud La Balme	SA	426 200	284 596	1,5	17 664	24
81	Université Paul Sabatier / Castanet-Tolosan	L	487 405	147 985	3,3	20 760	23
82	Université Paul Sabatier / Ramonville Port Sud	SA	103 079	56 871	1,8	12 853	8
83	Balma - Gramont / Saint-Orens Lycée	A	598 816	306 726	2,0	19 435	31
84	Balma - Gramont / Fonsegrives Collège	A	523 512	273 056	1,9	25 587	20
85	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	L	393 289	276 346	1,4	20 691	19
87	Cité Scolaire Rive-Gauche / Cugnaux Henry Gladi	C	422 863	324 056	1,3	21 211	20
88	Université Paul Sabatier / CHU Rangueil	SA	5 829	5 052	1,2	1 823	3
101	Balma - Gramont / Mondouzil ZA Les Landes	SA	29 172	95 308	0,3	9 287	3
102	Balma - Gramont / Drémil Stade	SA	116 385	239 437	0,5	14 714	8
103	Balma - Gramont / Drémil Le Colombier	SA	143 745	249 250	0,6	14 923	10
104	Balma Ribaute / Aigrefeuille Ch. du Baric	SA	20 440	96 026	0,2	12 674	2
106	Balma-Gramont / Montrabé à Quint Fonsegrives	SA	11 758	41 484	0,3	1 461	8

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

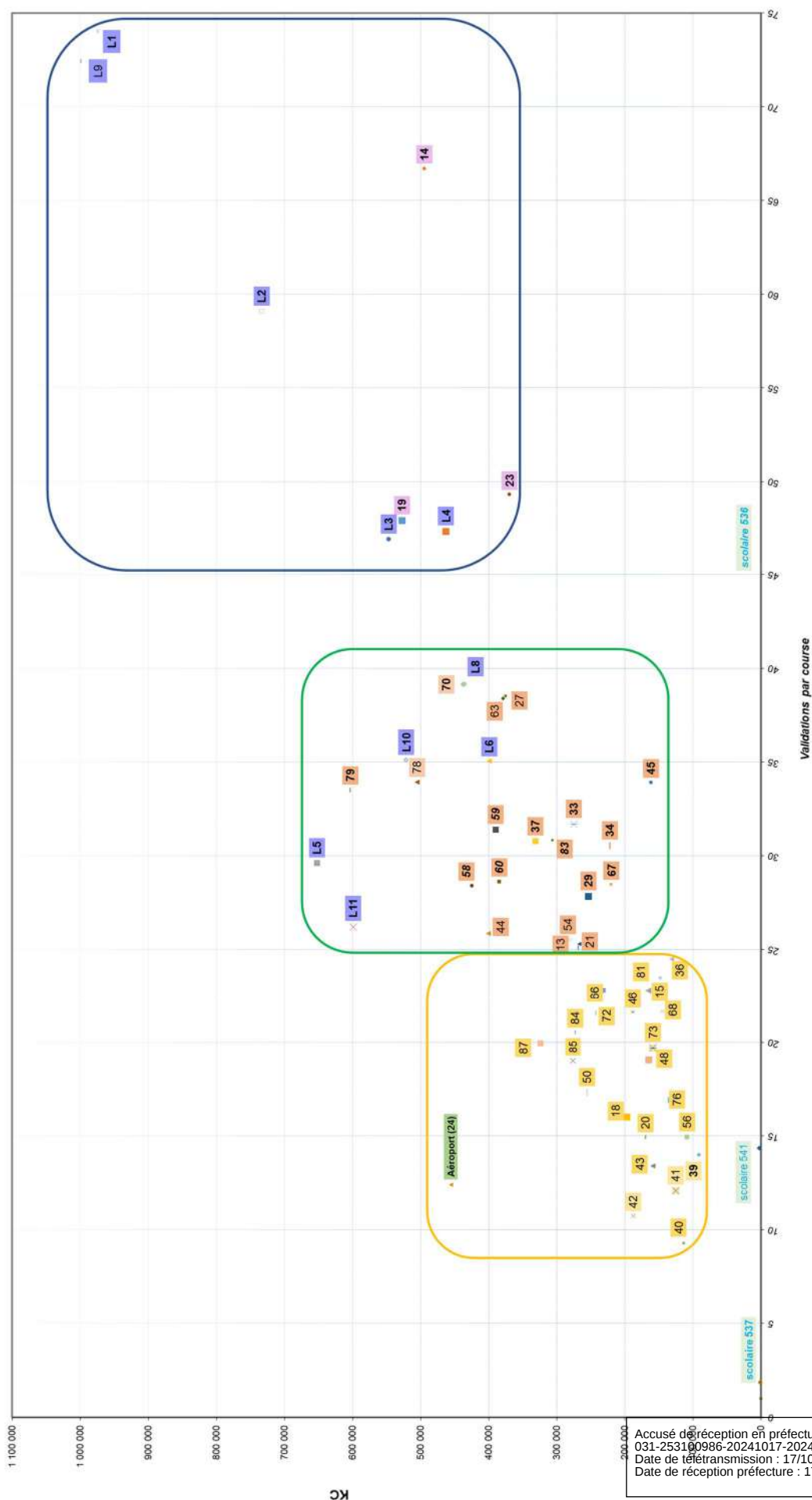
Tableau de Performance 2023 des lignes du Réseau Bus (suite) :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2023	KM 2023	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
107	Fonsegrives Entiore / Drémil Stade	SA	12 186	50 236	0,2	3 936	3
109	Malepère / Castanet-Tolosan	SA	189 747	218 065	0,9	18 308	10
110	Barrière de Paris / Ginestous Chênes	SA	136 864	78 099	1,8	12 604	11
111	Ramonville / Théogone / Ramonville	SA	168 710	45 873	3,7	20 339	8
112	Ramonville / Montjoie	SA	69 543	64 511	1,1	18 263	4
113	Fenouillet Croix / Collège Pechbonnieu	SA	38 001	75 964	0,5	6 599	6
114	Borderouge / Quartier Virebent / Borderouge	SA	62 131	19 435	3,2	3 639	17
115	Saint Agne - SNCF / Université Paul Sabatier	SA	88 077	57 650	1,5	8 898	10
116	Tournefeuille Lycée / Saint-Lys Rossignols	SA	153 464	201 283	0,8	11 101	14
117	Basso Cambo / Muret Gare SNCF - Cimetière	SA	145 832	137 751	1,1	7 240	20
121	Tournefeuille Les Chênes / La Salvétat Apouticayre	SA	36 704	95 789	0,4	9 098	4
130	Andromède Lycée / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Sud	SA	41 684	56 685	0,7	4 206	10
131	St-Alban Salvador Allende / Bruguères Gutenberg	SA	11 923	35 069	0,3	7 259	2
132	Sept Deniers - Salvador Dali / Pôle	SA	5 358	15 824	0,3	4 204	1
150	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	88 537	79 163	1,1	6 631	13
151	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	93 227	77 672	1,2	6 428	15
152	Empalot / IUC	SA	122 039	41 302	3,0	6 682	18
201	Malepère / Varennes En Clavié	SA	24 860	144 449	0,2	5 017	5
202	Castanet-Tolosan / Montbrun Lauragais Roumieu	SA	14 309	51 264	0,3	4 263	3
204	Labège Innopole Gare SNCF / Ayguesvives Collège	SA	18 352	103 795	0,2	4 266	4
205	Castanet-Tolosan / Ayguesvives Collège	SA	34 058	82 453	0,4	5 522	6
301	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Sans Soucis	SA	103 490	94 674	1,1	19 909	5
302	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Salle Horizon	SA	74 757	96 837	0,8	19 945	4
303	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Peyrusse	SA	44 393	50 715	0,9	19 981	2
304	Muret Gare SNCF - Cimetière / Muret Guyenne	SA	23 930	74 388	0,3	17 983	1
305	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Côte des Bènes	SA	95 396	111 330	0,9	19 962	5
306	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret C.A.M.	SA	8 675	2 337	3,7	704	12
310	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Estantens Eglise	SA	5 542	27 678	0,2	3 651	2
311	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Villate)	SA	33 230	109 028	0,3	5 988	6
312	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Clar Mairie	SA	18 924	68 714	0,3	5 516	3
313	Muret Gare SNCF / Le Fauga Cimetière	SA	23 125	97 665	0,2	6 008	4
314	Muret Gare SNCF - Parvis / Eaunes ZAC du Mandarin	SA	24 647	49 104	0,5	5 991	4
315	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Lys ZA du Boutet	SA	60 457	137 212	0,4	6 004	10
316	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Labarthe)	SA	34 013	115 535	0,3	5 991	6
317	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Saubens)	SA	31 950	103 982	0,3	5 987	5
318	Muret Gare SNCF / Lamasquère Mairie	SA	1 102	13 332	0,1	1 660	1
320	Portet Gare SNCF / Muret Sans Souci	SA	40 383	89 654	0,5	12 410	3
321	Frouzins Tréville / Portet Gare SNCF	SA	13 856	63 133	0,2	6 190	2
Aéroport (24)	Gare Routière / Aéroport	C	521 641	455 605	1,1	42 090	12
TAD			196 329	1 116 650	0,2	32 590	6
TAD 118	Colomiers Gare SNCF / Aussonne - Comebarrieu - Mondonville	SA	36 514	213 326	0,2	7 783	5
TAD 119	Ramonville / Aureville à Vigoulet Auzil	SA	78 252	468 533	0,2	9 394	8
TAD 120	Aéroconstellation / Aussonne - Beauzelle - Comebarrieu - Mondonville - Seilh	SA	62 093	247 896	0,3	7 965	8
TAD 170	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	13 271	110 690	0,1	5 328	2
TAD 171	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	6 199	76 205	0,1	2 120	3
Navettes			2 152	144 872	0,0	23 977	0
	Navette Cimetières (Jolimont / Terre Cabade Salonique / Comebarrieu) 262	SA	2 152	9 188	0,2	412	5
	Navette centre ville (transférée aux Services Affrétés en novembre 2020)	SA		109 626		10 882	
	Navette Bonnefoy travaux	SA		26 058		12 683	
SCOLAIRES			215 155	130 912	1,6	13 224	16
Scol1	Collège Cézanne Montrabé / Saint-Jean Gymnase	SA	11 682	6 425	1,8	714	16
Scol2	Collège Auclert Toulouse / Toulouse Bouvier	SA	12 596	2 095	6,0	357	35
Scol3	Collège Vauquelin Toulouse / Toulouse Casteret	SA	12 520	3 656	3,4	500	25
Scol4	Collège Parks Toulouse / Toulouse Finistère	SA	778	1 255	0,6	211	4
Scol5	Collège Vernant Toulouse / Toulouse Parc de Montaudran	SA	790	1 879	0,4	358	2
Scol6	Lycée Le Caousou Toulouse / Drémil Eglise (matin)	SA	6 673	4 194	1,6	354	19
Scol7	Toulouse Balansa / Drémil Eglise (soir)	SA	3 030	3 184	1,0	215	14
Scol8	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Gonin (matin)	SA	2 941	1 772	1,7	179	16
Scol9	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Santos Dumont (soir)	SA	568	1 629	0,3	179	3
Scol10	Lycée Naves Toulouse / Montberon Mairie	SA	7 094	6 509	1,1	347	20
Scol11	Lycée Naves Toulouse / Rouffiac Ramounelle	SA	6 805	4 255	1,6	314	22
Scol12	Lycée Naves Toulouse / Castelmaurou Mairie (matin)	SA	3 314	1 955	1,7	176	19
Scol13	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (matin)	SA	2 168	2 923	0,7	174	12
Scol14	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (soir)	SA	4 066	5 172	0,8	315	13
Scol15	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Lilas	SA	6 990	2 138	3,3	352	20
Scol16	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Cabanis	SA	8 799	4 854	1,8	351	25
Scol17	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Bayonne (matin)	SA	2 626	863	3,0	175	15
Scol18	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Cerbère (soir)	SA	1 830	847	2,2	173	11
Scol19	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Route de Lapeyrouse (matin)	SA	4105	2 450	1,7	176	23
Scol20	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Castelviel (soir)	SA	4265	4 158	1,0	311	14
Scol21	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Bazus	SA	7220	1 688	4,3	348	21
Scol22	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Rue du 19 Mars	SA	5221	1 966	2,7	348	15
Scol23	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Pins (matin)	SA	6500	718	9,1	171	38
Scol24	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mamière (soir)	SA	3998	550	7,3	172	23
Scol25	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Sicard (matin)	SA	3542	1 376	2,6	172	21
Scol26	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mairie (soir)	SA	2175	1 393	1,6	172	13
Scol27	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Roche (matin)	SA	1741	1 604	1,1	173	10
Scol28	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Aubépine (soir)	SA	359	1 557	0,2	173	2
Scol29	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Plaisance Monestié	SA	1708	6 591	0,3	531	3
Scol30	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Toulouse Tibaus	SA	2648	3 397	0,8	494	5
Scol31	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides	SA	5057	5 563	0,9	348	15
Scol32	Lycée Toulouse-Lautrec / Gagnac Turret	SA	9151	8 035	1,1	494	19
Scol33	Lycée Toulouse-Lautrec / Saint-Loup	SA	5212	4 552	1,1	326	16
Scol34	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon	SA	6958	4 846	1,4	324	21
Scol35	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon par Saint-Loup	SA	6024	7 693	0,8	449	13
Scol36	Lycée Toulouse-Lautrec / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord	A	15 413	4 400	3,5	339	45
Scol37	Lycée Toulouse-Lautrec / La Vache	A	860	1 114	0,8	461	2
Scol38	Collège Guilhermy / Cité Scolaire Rive Gauche	SA	9232	2 534	3,6	357	26
Scol39	Collège Guilhermy / Mirail-Université	SA	7465	1 440	5,2	272	27
Scol40	Collège Saint-Simon / Angély	SA	1795	2 252	0,8	358	5
Scol41	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides	A	2 023	2 331	0,9	141	14
Scol42	Lycée Matisse Cugnaux / Cugnaux Tucaut	SA	7 213	3 097	2,3	671	11

Bus en propre	58 184 001	18 649 567	3,1	1 701 674	34
Services Affrétés	6 025 226	7 346 326	0,8	664 289	9
Total réseau BUS	64 209 227	25 995 892	2,5	2 365 962	27

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

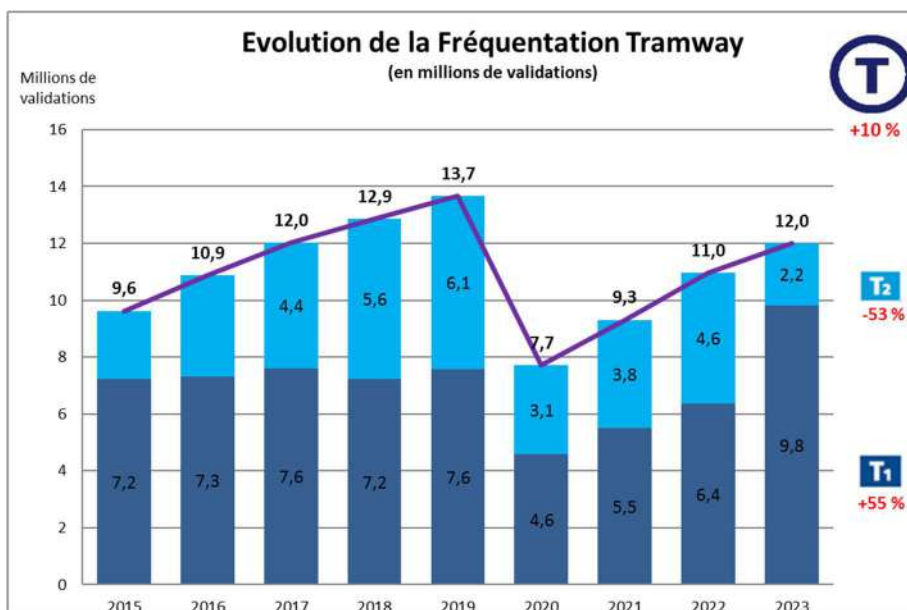
Réseau Bus Graphe de dispersion des lignes
Validations par course et KC 2023



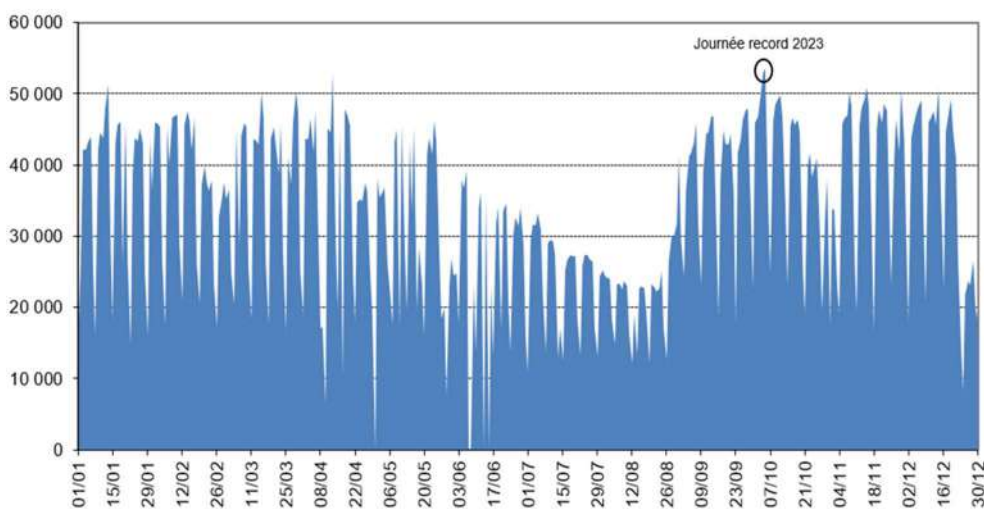
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024



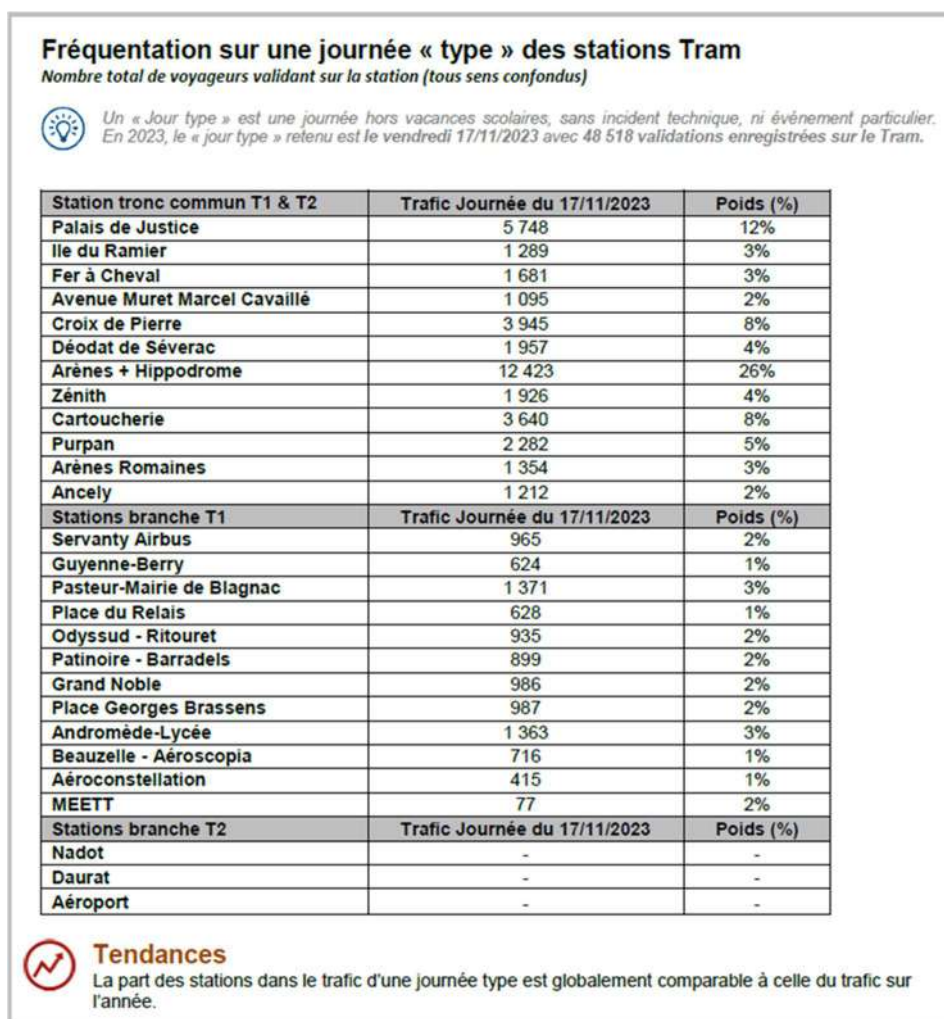
La fréquentation du **Tramway** enregistre une hausse de 9,5% par rapport à 2022 (+ 1 million de validations), et atteint **12 millions de validations**. Le Tramway pèse 6 % de la fréquentation globale du réseau, avec un ratio de Validations par kilomètre s'élevant à 8 en 2023, soit 9,5% de plus qu'en 2022.



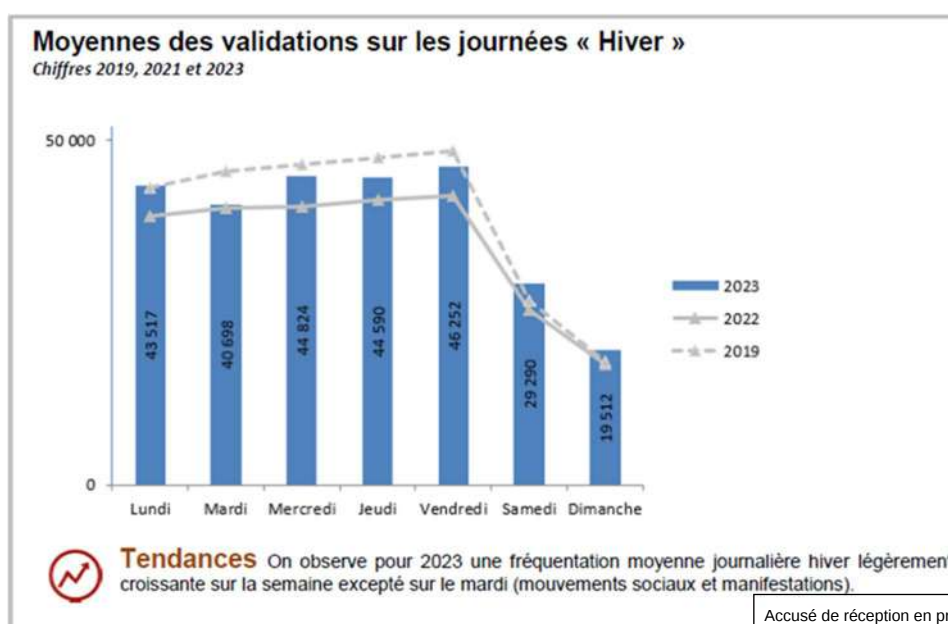
Trafic quotidien Tram sur l'année



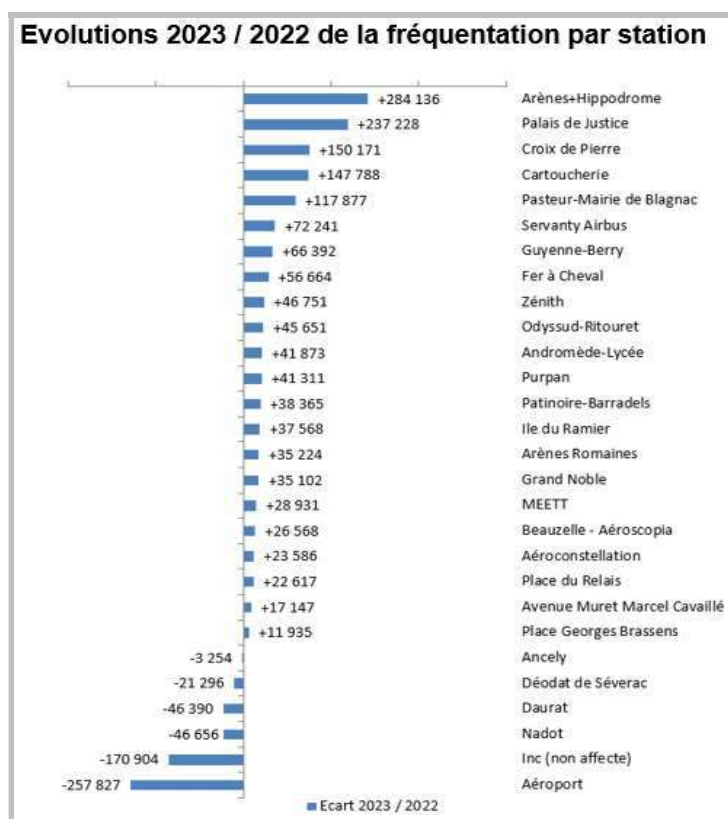
- Le pic de fréquentation du Tramway a été enregistré le vendredi 6 octobre 2023 avec 53 569 validations.
- Sur une journée Type semaine, le Tramway transporte environ **48 500 voyageurs par jour** en 2023 :



- La **fréquentation moyenne des jours** semaine hiver est de **44 000 voyageurs**, elle était de 45 000 en moyenne en 2019.



En 2023, toutes les stations de tram T1 progressent à l'exception de « Déodat de Séverac » qui enregistre une très légère baisse de fréquentation.



La ligne T2 a été interrompue début juin 2023 (travaux LAE). Les deux stations les plus fréquentées restent « Arènes/Hippodrome » et « Palais de Justice ».

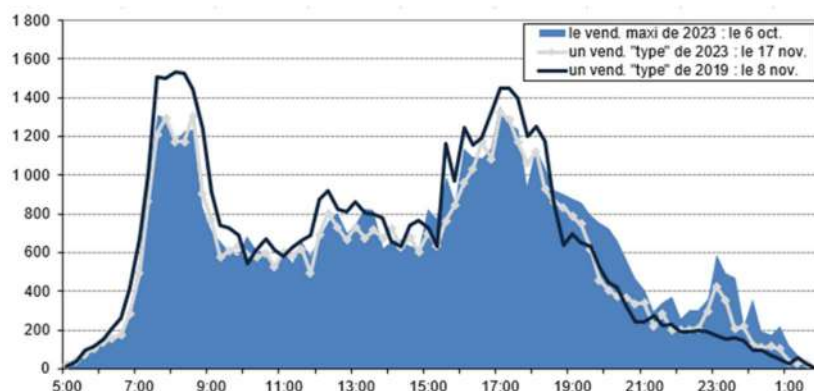


Fréquentation annuelle des stations Tram (T1 et T2)

Nombre total de voyageurs validant sur la station (tous sens confondus)

Station tronc commun T1 & T2	Trafic 2023
Palais de Justice	1 340 282
Ile du Ramier	433 298
Fer à Cheval	391 712
Avenue Muret Marcel Cavallé	304 117
Croix de Pierre	696 017
Déodat de Séverac	644 445
Arènes+Hippodrome	2 952 422
Zénith	562 406
Cartoucherie	734 499
Purpan	516 220
Arènes Romaines	320 154
Ancely	320 117
Stations branche T1	
Servanty Airbus	218 672
Guyenne-Berry	169 187
Pasteur-Mairie de Blagnac	252 404
Place du Relais	141 958
Odysseus-Ritouret	187 204
Patinoire-Barradels	260 292
Grand Noble	245 040
Place Georges Brassens	224 809
Andromède-Lycée	268 282
Beauzelle - Aéroscopia	157 060
Aéroconstellation	124 108
MEETT	69 763
Stations branche T2	
Nadot	52 495
Daurat	45 009
Aéroport	206 340
Inc (non affecte)	151 741
TOTAL TRAM	11 990 053

Analyse horaire de la fréquentation

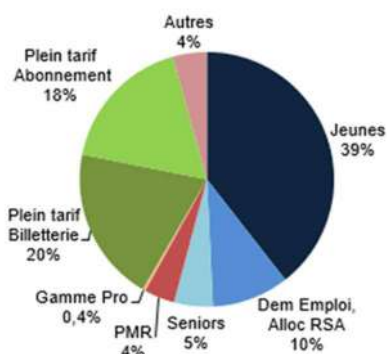


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le jour maxi de l'année (vendredi 06/10/2023 avec 53 569 validations) et son équivalent en jour type (en 2023 avec le vendredi 17/11/2023 totalisant 48 518 validations et en 2019 avec le vendredi 08/11/2019 totalisant 53 854 validations).

Le gain de fréquentation s'observe aux heures de pointe du midi et entre 16-17h mais surtout en soirée. Le pic observé en soirée est quant à lui lié à un match au Stadium pour la Coupe du monde de Rugby (France-Italie à 21h).

Répartition des validations par profils et par stations

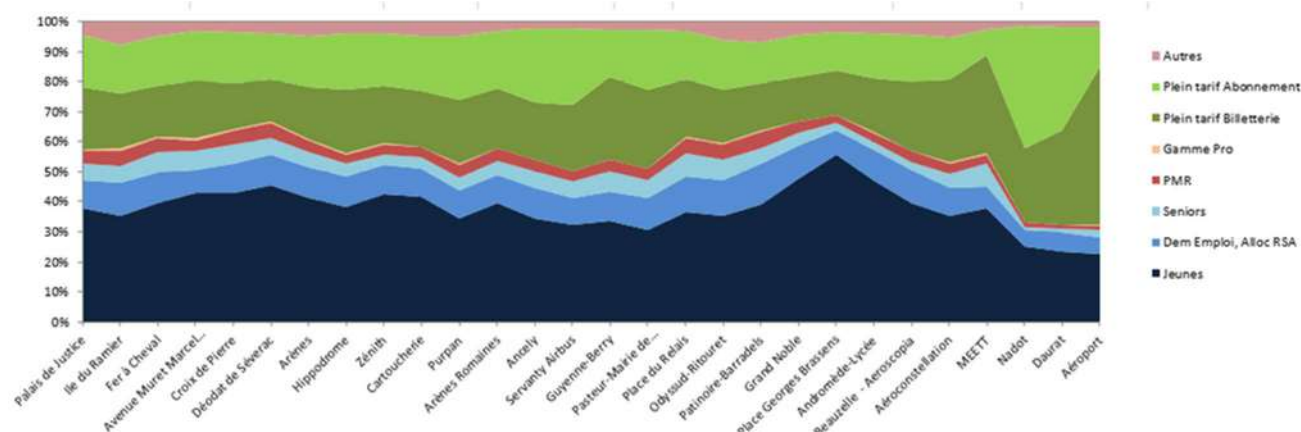
Titres utilisés en 2023 sur le Tram



➔ Les utilisateurs du Tram les plus nombreux sont les jeunes, suivis des utilisateurs occasionnels à hauteur de 20% contre 18% sur l'ensemble du réseau.

➔ Le Tram enregistre une forte proportion de « Jeunes » entre les stations Andromède (lycée) et Grand Noble, ainsi qu'une grande part de clientèle « Occasionnelle » à la station Aéroport. Quant aux stations Nadot et Daurat, elles se distinguent par une forte proportion d'abonnés et d'occasionnels plein tarif.

Par type de titre et par station





Il y a 30 ans,
Tissé dessinait déjà l'avenir.



Les lignes A et B en chiffres



27,1 km de voies

A **18** stations

B **20** stations

70 km de voies en tunnels et viaducs

123 ascenseurs

130 escaliers mécaniques

3,3 km de quais de stations



180 000 000

km parcourus par le métro depuis 1993
soit plus de la distance Terre - Soleil!



151,70
millions de km



2,07 milliards

de validations sur les 2 lignes

dont **1,3 milliards** de validations pour la ligne **A**



~1,5 milliards

de voyageurs transportés

soit **~18%** de la population mondiale

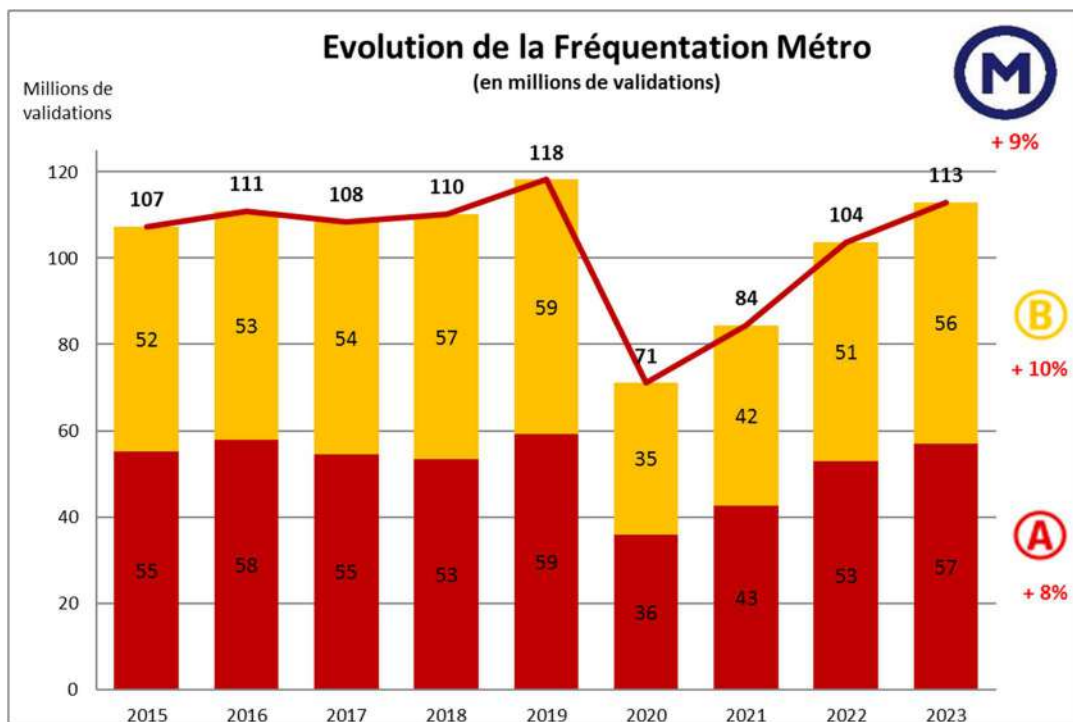
DESCRIPTIF DES MATÉRIELS

- 116 rames (28 VAL 206 dont 6 renouvelées mi-vie, 14 VAL 208 AG, 56 VAL 208 NG, 18 VAL 208 NG2).
- 1 draine - matériel roulant de maintenance
- 1 PCC Ligne A et 1 PCC Ligne B
- 2 garages-ateliers

FRÉQUENCES ET HORAIRES

- Ligne A 1'50 min (rames de 52 mètres)
- Ligne B 1'20 (rames de 26 mètres)
- Du dimanche au mercredi de 5h15 à 0h
- Les jeudis, vendredis et samedis de 5h15 à 6h

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024



Avec **113 millions de validations en 2023** (Lignes A + B), le Métro demeure l'élément structurant du réseau et prend en charge 58% du réseau Tisséo.

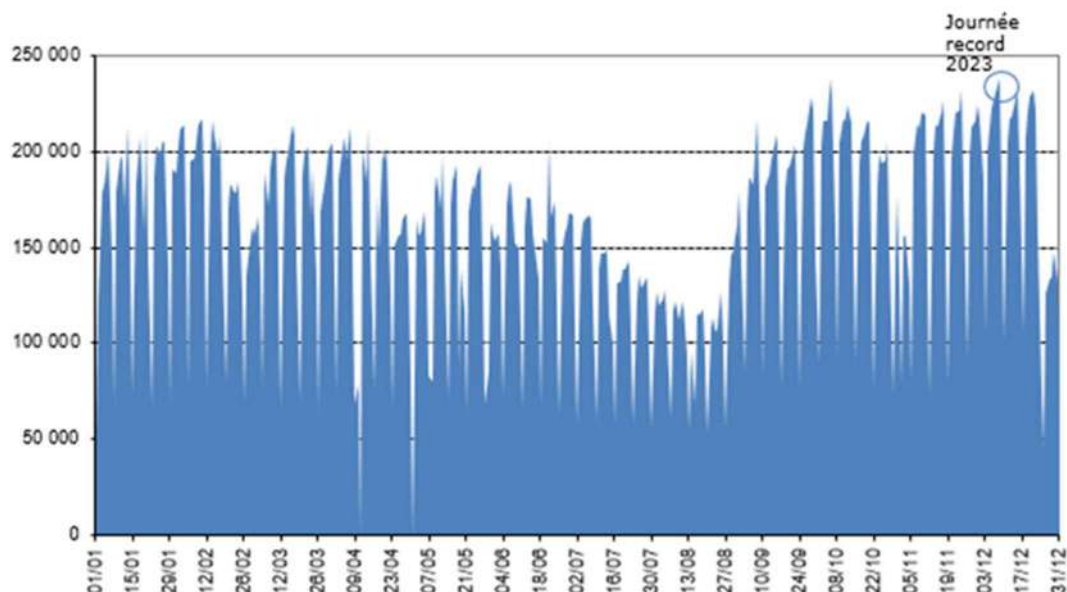
Il enregistre une hausse de fréquentation de 9%, soit 9,2 millions de validations en plus par rapport à l'année précédente.

Un pic de fréquentation sur le réseau Métro pour l'année 2023 a été atteint le vendredi 6 octobre avec 477 815 validations. L'année 2023 reste 4,5 % en dessous de 2019 (- 5,3 millions de voyages).



➔ **57 millions de voyageurs ont emprunté la ligne A** en 2023. Elle enregistre une hausse de 4 millions de validations (+ 7,7%) entre 2022 et 2023, et **assure près de 30% de la fréquentation globale du réseau** :

Trafic quotidien ligne A sur l'année :



➔ Le pic de fréquentation de la ligne A a été enregistré le vendredi 8 décembre 2023 avec 237 683 validations (contre 255 083 validations records réalisées en 2019).

➔ Sur une **journée Type semaine (Lundi à vendredi)**, la ligne A transporte en moyenne **226 200 voyageurs par jour** en 2023. La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne B se détache largement avec plus de 43 000 entrées / jour :

Fréquentation des stations sur une journée "type"

Nombre total de voyageurs entrant dans la station

Station	Trafic journée du vendredi 17/11/2023	Poids (%)
Jean Jaurès	43 289	19%
Arènes	26 232	12%
Marengo SNCF	19 258	9%
Capitole	17 429	8%
Balma Gramont	15 213	7%
Esquirol	13 484	6%
Basso Cambo	13 000	6%
Mirail Université	12 489	6%
St Cyprien République	12 099	5%
Roseraie	10 260	5%
Patte d'Oie	8 326	4%
Bagatelle	8 148	4%
Jolimont	7 731	3%
Argoulets	5 758	3%
Bellefontaine	4 557	2%
Reynierie	3 694	2%
Mermoz	2 909	1%
Fontaine Lestang	2 282	1%

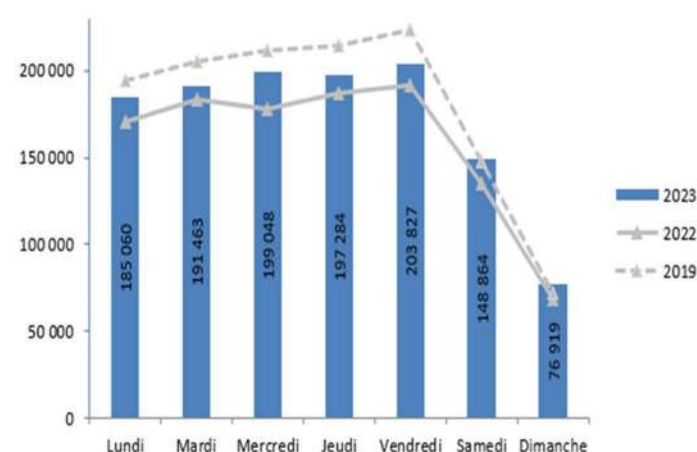


226 158

103%

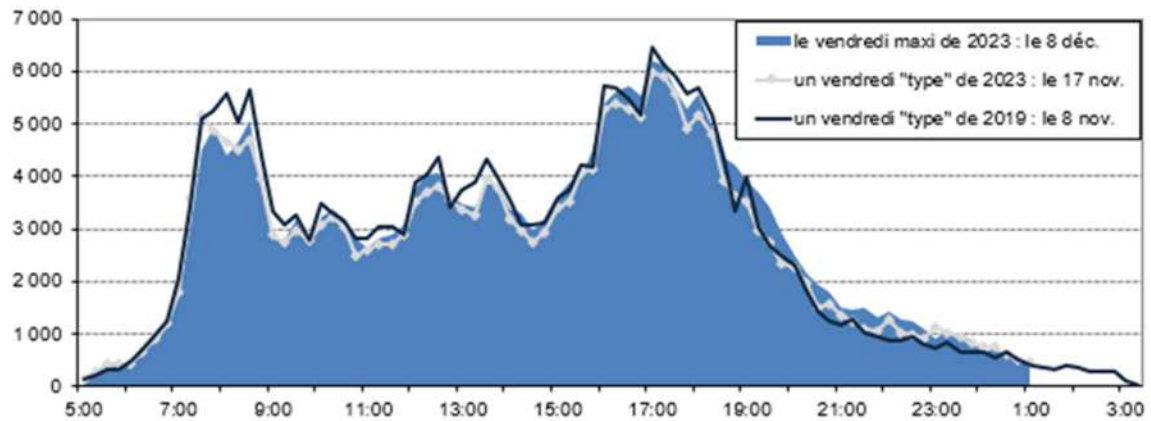
Moyenne des validations sur les journées "Hiver"

Chiffres 2019, 2022 et 2023



➔ En 2023, la ligne A a transporté en moyenne (Lundi à dimanche) un peu plus de 195 300 voyageurs par jour (soit en moyenne, 13 000 voyageurs de plus par jour qu'en 2022).

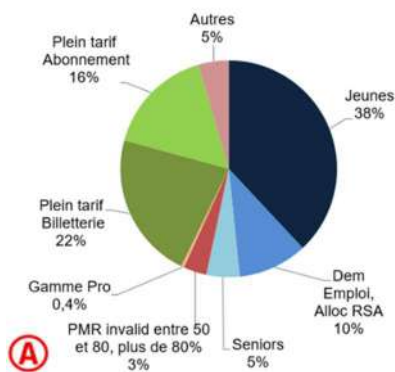
Analyse horaire de la fréquentation



➔ La journée forte de 2023, le 8 décembre, enregistre une fréquentation plus marquée à partir de 18h en raison du marché de Noël place du Capitole.

Répartition des validations par profil et par station

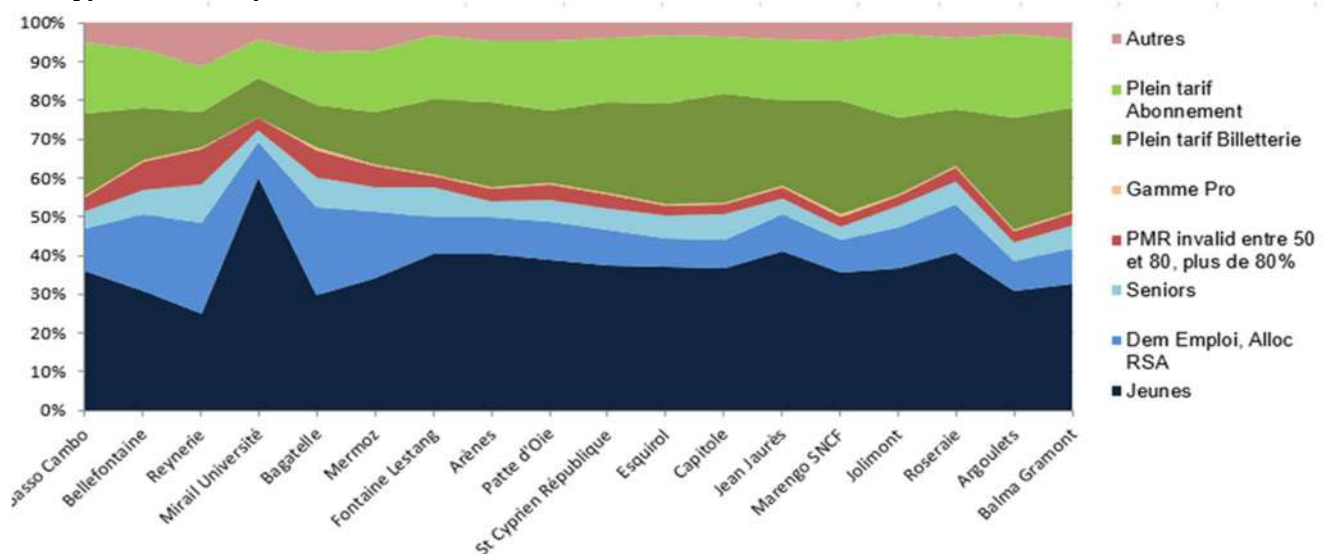
Par type de titre



➔ Les profils « Jeunes » et les « Billetterie Plein Tarif » sont les plus représentés sur la ligne A. Ces deux catégories représentent 58% des utilisateurs.

➔ La station Mirail Université se démarque avec une forte proportion d'utilisateurs « Jeunes ».

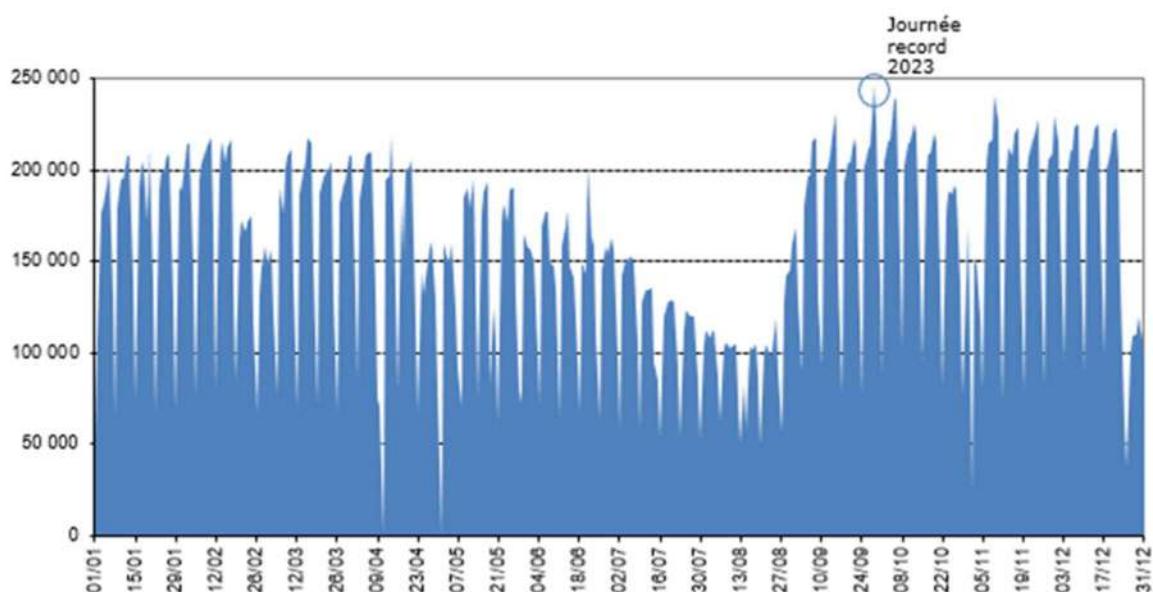
Par type de titre et par station





→ **55,9 millions de voyageurs ont emprunté la ligne B** en 2023. Elle enregistre une hausse de 10,2% en 2023, soit 5,2 millions de validations supplémentaires. **Elle fait désormais presque jeu égal avec la ligne A, et assure 29% de la fréquentation du réseau.**

Trafic quotidien ligne B sur l'année :



→ Le pic de fréquentation de la ligne B a été enregistré le jeudi 28 septembre 2023 avec 246 188 validations (contre 254 503 validations records réalisées en 2019).

→ Sur une **journée Type semaine (lundi à vendredi)**, la ligne B transporte **220 400 voyageurs par jour** en 2023 (soit 20 000 voyageurs de plus qu'en 2022). La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne A se détache largement avec 42 240 entrées / jour, soit 19% du trafic, et plus du double de la deuxième station Compans-Caffarelli.

Fréquentation des stations sur une journée "type"

Nombre total de voyageurs entrant dans la station

Station	Trafic journée du jeudi 16/11/2023	Poids (%)
Jean Jaurès	42 240	19%
Compans Caffarelli	18 950	9%
Palais de Justice	15 968	7%
Jeanne d'Arc	14 336	7%
Borderouge	13 805	6%
Université Paul Sabatier	12 779	6%
François Verdier	11 363	5%
Ramonville	11 228	5%
Carmes	9 152	4%
Saint-Agne - SNCF	8 817	4%
La Vache	8 560	4%
Empalot	8 330	4%
Faculté de Pharmacie	7 977	4%
Trois Cocus	7 620	3%
Canal du Midi	7 271	3%
Barrière de Paris	7 138	3%
Rangueil	5 826	3%
Minimes - Claude Nougaro	5 168	2%
Sauzelong	3 901	2%
St Michel - Marcel Langer	0	0%

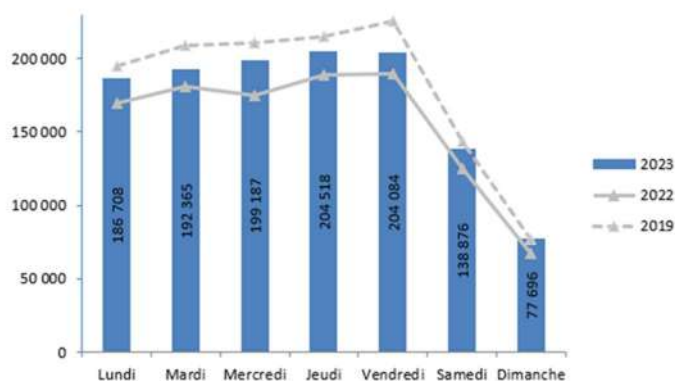
B

220 429

100%

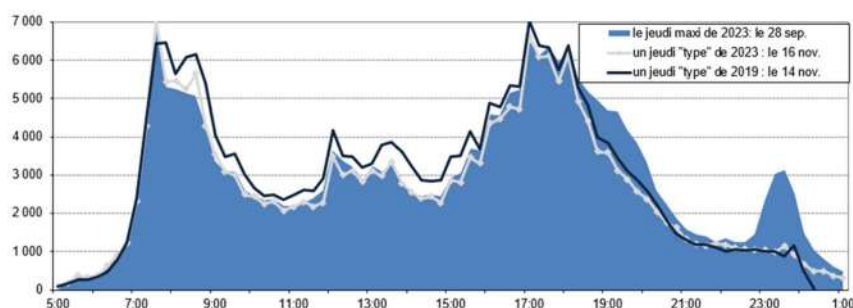
Moyenne des validations sur les journées "Hiver"

Chiffres 2019, 2022 et 2023



→ En 2023, la ligne B moyenne (Lundi à Dimanche) un peu plus de 197 400 voyageurs par jour.

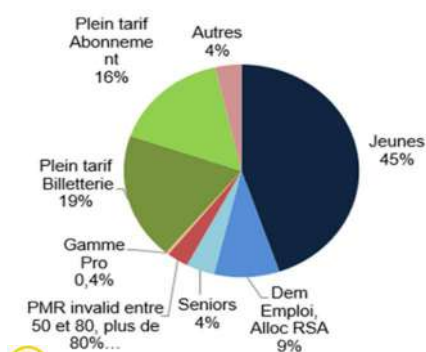
Analyse horaire de la fréquentation



→ La journée forte de 2023, le 28 septembre, est caractérisée par une pointe du matin plus courte comparée à 2019 et un niveau de fréquentation plus faible sur la tranche 13h-15h. La période de pointe du soir quant à elle est plus large, probablement en raison du déroulement d'un match de la Coupe du monde de rugby en soirée.

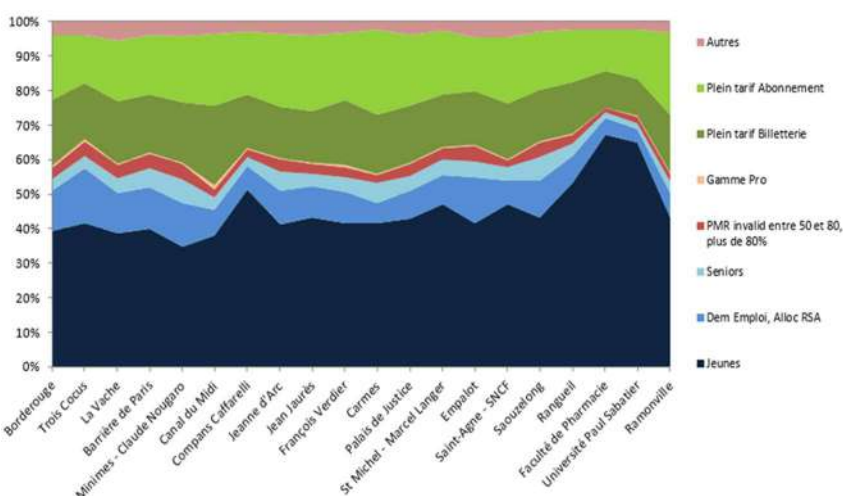
Répartition des validations par profils et par stations

Par type de titre



B

Par type de titre et par station

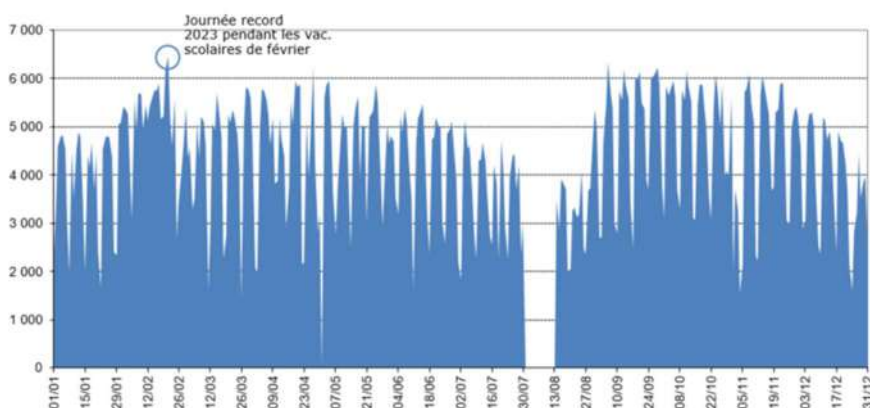


→ Les abonnements « Jeunes » sont toujours les plus représentés sur la ligne B.

→ Le profil « Jeunes » prédomine sur les stations Rangueil, Faculté de Pharmacie et Paul Sabatier, ainsi que sur la station Compans-Caffarelli. Les autres types de clientèle se répartissent de façon homogène sur l'ensemble des stations.



Trafic quotidien Téléo sur l'année :



→ La journée record de fréquentation du téléphérique en 2023 a été enregistré le mardi 21 février avec 6 470 validations (contre 22 346 validations records réalisées en 2022 lors du week-end d'ouverture).

→ On note un trafic régulier oscillant entre 5 000 et 6 000 voyageurs. Pour des raisons de maintenance, le téléphérique ne circule pas les deux premières semaines du mois d'août.

Fréquentation des stations sur une journée « type »

Nombre total de voyageurs entrant dans la station

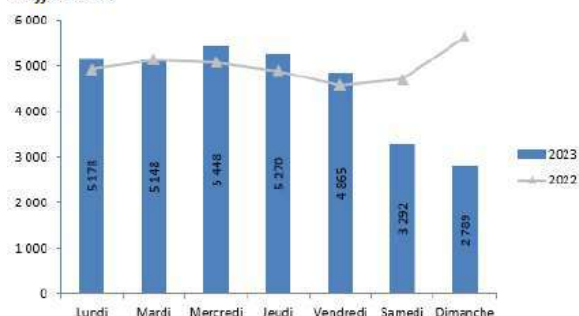
Station	14/11/2023	Poids (%)
Oncopole	1 785	29%
Hopital Rangueil	1 477	24%
Université Paul Sabatier	2 796	46%

→ Sur une journée Type semaine, Téléo transporte environ **6 100 voyageurs par jour** en 2023.

→ La station Université Paul Sabatier (connexion ligne B) concentre près de la moitié (46%) du trafic de la ligne Téléo. La station Oncopole représente 29% du trafic et la station intermédiaire, Hôpital Rangueil, 24% du trafic de la ligne.

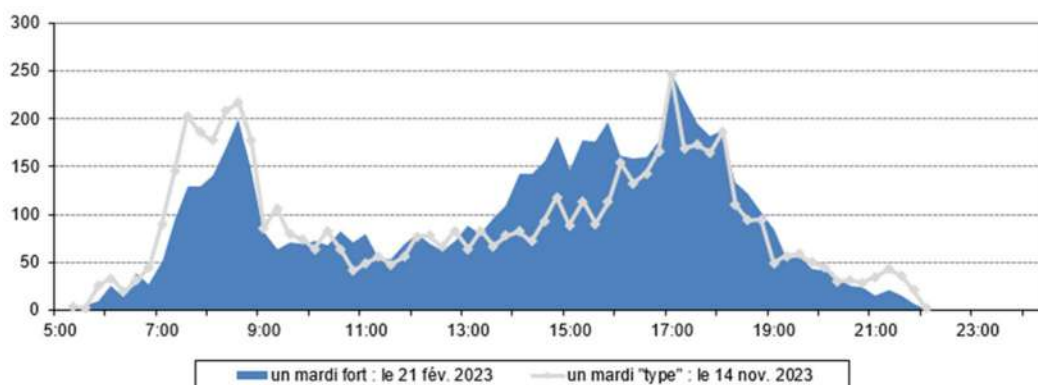
Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

Chiffres 2023



→ La **fréquentation moyenne** semaine hiver est de **5 200 voyageurs par jour**. On observe désormais une fréquentation moyenne plus conforme à celle des autres modes. En 2022, Téléo avait bénéficié d'un effet découverte sur les samedis et dimanches.

Analyse horaire de la fréquentation

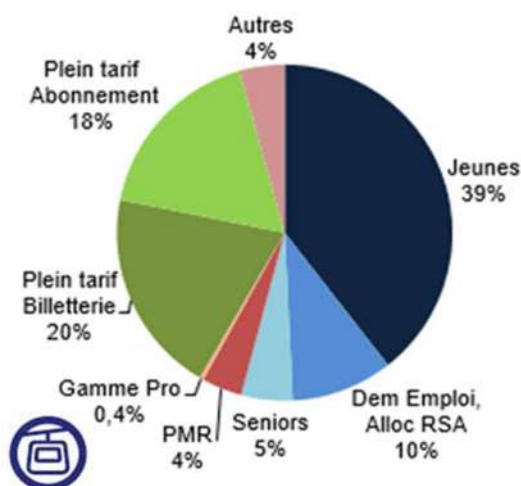


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le mardi fort de l'année (mardi 21/02/2023, 6 470 validations) et un mardi type (le mardi 14/11/2023, 6 058 validations).

Le mardi fort de 2023 en période de vacances scolaires enregistre une pointe de fréquentation très marquée en début d'après-midi. Là encore, l'attrait touristique explique cette pointe de fréquentation.

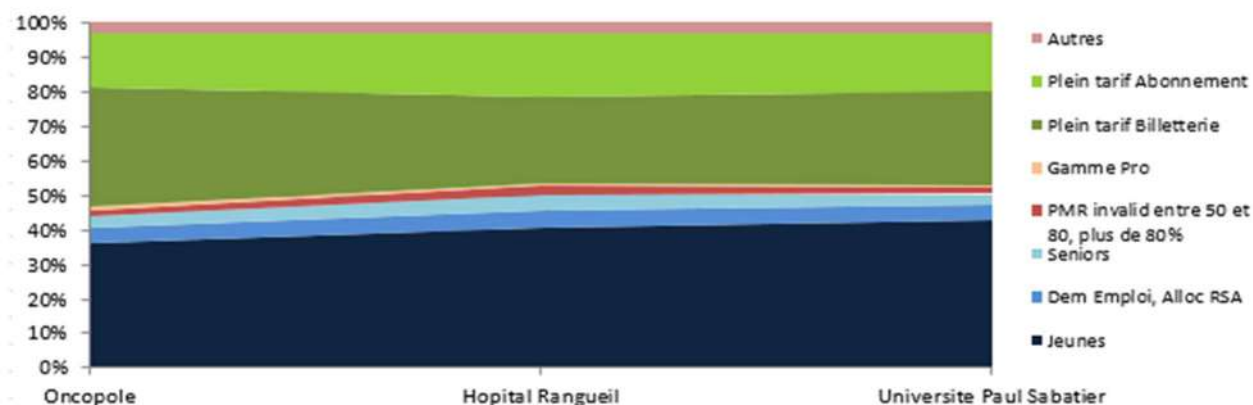
Répartition des validations par profils et par stations

Par type de titre



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Par type de titre et par station



➔ Le profil « Jeunes » en lien avec la proximité de l'Université Paul Sabatier est largement représenté sur le téléphérique suivi du profil « Plein Tarif Billetterie » car les clients occasionnels sont encore nombreux.

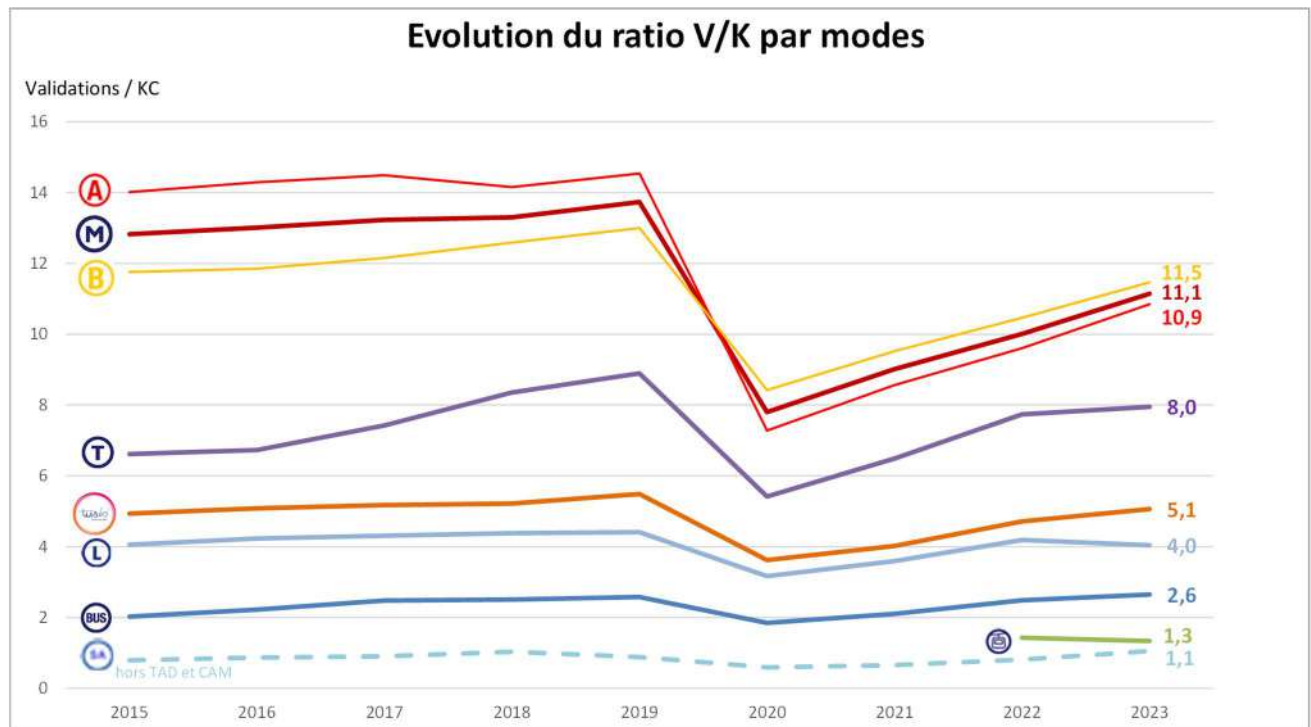
➔ On retrouve sur les 3 stations les 2 profils majoritaires « Jeunes » et « Plein Tarif Billetterie » avec un profil « Jeunes » plus marqué sur les stations « Hôpital Rangueil » et « Université Paul Sabatier » où les étudiants sont présents.



Performance de l'offre commerciale :

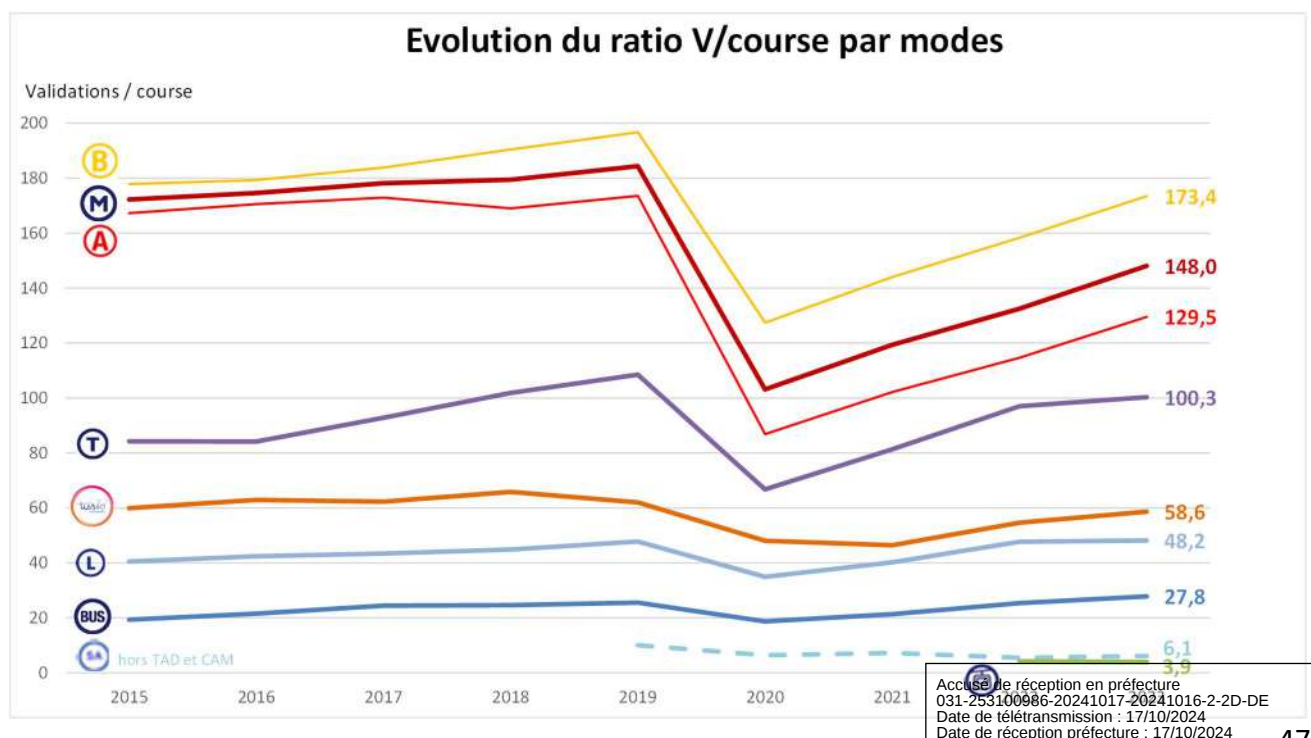
Validations par Kilomètre

Compte tenu des éléments précédents, le **ratio Validations / Kilomètre (V/K)** s'établit à **5,1** sur l'ensemble du réseau. Il remonte mais ne retrouve pas encore son niveau de 5,5 d'avant covid (-7,8%).



Le réseau bus hors linéo et les services affrétés hors TAD et CAM font figure d'exception et affichent un V/K supérieur à 2019 (évolutions respectives de + 2,8% et de + 19,1% par rapport à 2019).

Quant au Métro, il est encore inférieur de - 18,8 % par rapport à 2019. **La baisse la plus importante s'est faite sur la ligne A avec un ratio diminué de 25,4% (impact du 52 mètres).**



1.3 Recettes commerciales

Les **recettes commerciales** du réseau s'élèvent à **111,4 millions € hors taxes** en 2023, hausse de 11,3% par rapport à l'année précédente (+ 11,3 millions €).

Ventes en millions € H.T	2023	2022	2019	Evolution N-1		vs 2019	
Titres unités et occasionnels	48,5	43,2	44,3	+5,33	+12,3%	+4,19	+9,4%
Abonnements	44,0	39,1	39,4	+4,86	+12,4%	+4,52	+11,5%
Facturations administrations	0,0	0,0	0,1	-0,02	-63,9%	-0,06	-86,3%
Remboursements titres	0,0	0,0	0,0	-0,00	+39,4%	+0,01	-79,2%
Gamme PRO	0,5	0,4	0,6	+0,09	+19,4%	-0,05	-8,9%
Sous-total Titres Payants	93,0	82,7	84,4	+10,26	+12,4%	+8,58	+10,2%
Titres Compensés	10,7	10,4	11,3	+0,30	+2,9%	-0,61	-5,4%
TOTAL RECETTE TRAFIC	103,7	93,1	95,7	+10,56	+11,3%	+7,97	+8,3%
Recettes accessoires (P+R, cartes, frais dossiers...)	2,1	1,7	0,9	+0,40	+23,4%	+1,17	+123,6%
Amendes	0,7	0,5	0,6	+0,21	+46,6%	+0,03	+4,2%
TOTAL RECETTE TRANSPORT	106,5	95,3	97,3	+11,17	+11,7%	+9,16	+9,4%
Publicité	4,247	4,226	3,860	+0,02	+0,5%	+0,39	+10,0%
Locations commerciales	0,567	0,447	0,548	+0,12	+27,0%	0,020	+3,6%
Entretien Abribus	0,133	0,120	0,277	+0,01	+11,2%	-0,14	-51,8%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	111,4	100,1	102,0	+11,33	+11,3%	+9,43	+9,2%

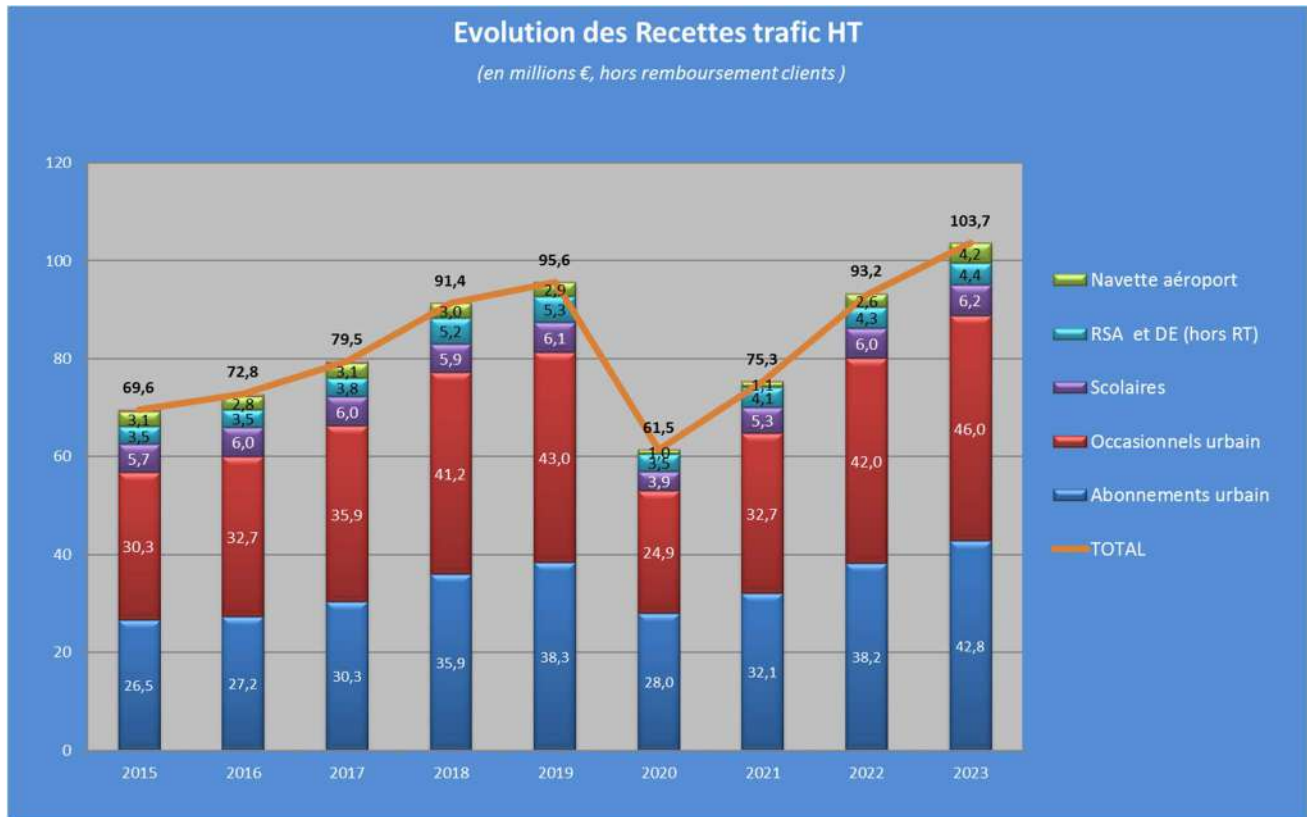
Les recettes issues directement de **l'activité de transport** de personnes s'élèvent à **106,5 M.€** et représentent un peu plus de 95% des recettes collectées par la Régie pour le compte de Tisséo Collectivités.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

1.3.1 Recettes Trafic

→ Les recettes issues du trafic atteignent **103,7 M.€** en 2023, en hausse de 10,6 millions d'€ par rapport à l'année précédente (+ 11,3%), et **représentent une augmentation de 8 millions d'€ par rapport à l'avant covid.**

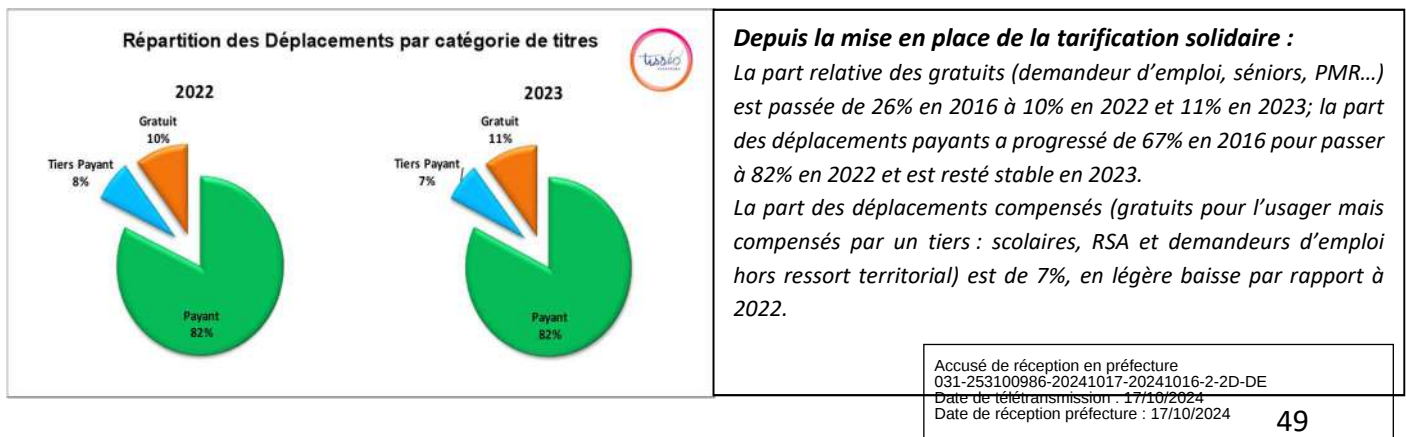


La navette aéroport affiche la plus forte progression (+ 62%) par rapport à 2022. Cela est essentiellement du au report de trafic en provenance du tramway suite à la fermeture du T2 début juin 2023.

Les abonnements avec correspondance sur le réseau urbain marquent également une forte progression (+ 12%), suivis par les occasionnels urbains (+ 10%) et les scolaires (+ 3%).

Répartition des ventes par catégorie de titres

La structure des déplacements par catégorie de titres 2023 reste quasi-stable et similaire à 2022 :



GUIDE TARIFAIRE

**Des transports pour tous,
un tarif pour chacun !**



tisséo
VOYAGEURS



NOUVELLE GAMME TARIFAIRE POUR LES JEUNES DE MOINS DE 26 ANS

A compter du 1^{er} juillet 2023, les tarifs des jeunes de moins de 26 ans changent.

Le déploiement de la tarification solidaire, engagée en 2017, se poursuit avec une nouvelle gamme tarifaire dédiée à l'ensemble des jeunes boursiers, quel que soit l'échelon.

Le critère « boursier » sera déterminant pour bénéficier du meilleur tarif. Pour faciliter l'accès à ce tarif, les boursiers 2022-2023 pourront faire leurs démarches sur l'e-Agence dès le 2 mai 2023. Une équipe dédiée a été mise en place au sein de la Direction Clientèle, pour traiter ces demandes.

Quels moyens d'info pour nos clients ?

Notre clientèle "jeunes" sera informée via un emailing adressé aux 11-25 ans révolus. Des outils spécifiques seront déployés, en plus des dispositifs de communication et d'information classiques : mini site jeunes-tisseo.fr, vidéo tuto, relais auprès des établissements du secondaire et du supérieur, etc.

Flexpro

Voyagez en toute liberté
et payez après !



tisséo
VOYAGEURS

+ pratique + flexible + économique

Avec la nouvelle formule **Flexpro**, le service PRO simplifie les déplacements professionnels de votre entreprise !

NOUVEAU ! UN TICKET ALLER-RETOUR TÉLÉO



**Le nouveau ticket Aller-Retour Téléo
sera mis en oeuvre dès le 21 avril 2023.**

De nombreux touristes, attirés par le téléphérique urbain de Toulouse, devaient jusqu'ici prendre deux tickets car l'aller et le retour ne pouvaient être interprétés comme un seul voyage. D'où l'idée de proposer un ticket découverte pour l'aller et le retour, au prix de 3,50 euros au lieu de tickets à 1,80 euros chacun.

Le ticket Aller-Retour Téléo sera vendu uniquement sur les DAT des stations du téléphérique. Il sera valable une journée et permettra la correspondance avec les autres modes du réseau Tisséo et l'utilisation des parcs relais (comme n'importe quel titre Tisséo).

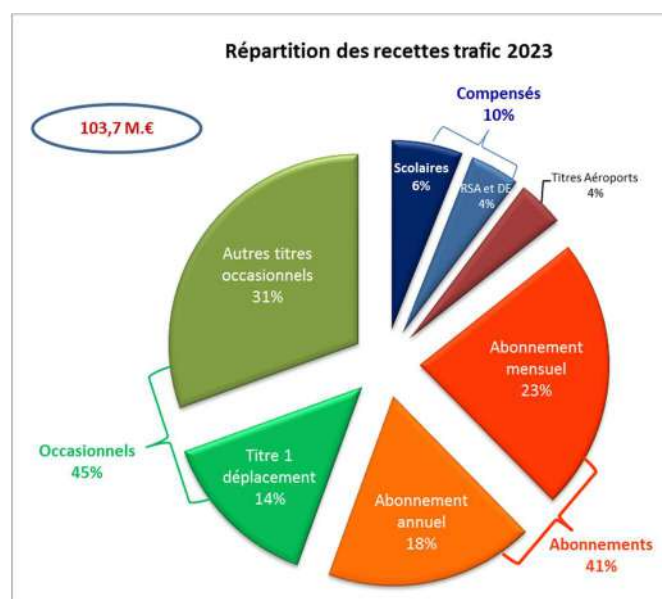
Précision importante : les tickets de 3,50 euros seront aussi imprimés avec ce visuel lorsqu'ils seront achetés dans une des trois stations Téléo..

Accusé de réception en préfecture
031026310008620044017202460402
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception en préfecture : 17/10/2024

Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2023 :

PAYANTS	RECETTES HT				
	2019	2022	2023	EVOLUTION 2023/2022	EVOLUTION 2023/2019
Ticket 1 Dep.	12 450 043 €	13 130 496 €	14 441 305 €	+10,0%	+16,0%
Ticket 1 Dep. dernière minute	3 700 258 €	3 427 780 €	3 518 055 €	+2,6%	-4,9%
Ticket 2 Dep.	22 968 €	8 624 €	89 185 €	+934,2%	+288,3%
Ticket 10 Dep.	19 786 287 €	18 227 420 €	19 587 955 €	+7,5%	-1,0%
Ticket 10 Dep. réduit	291 673 €	300 851 €	280 394 €	-3,5%	-0,4%
Ticket 10 Dep. TS	3 876 390 €	4 021 438 €	4 530 778 €	+12,7%	+16,9%
Ticket Planète	0 €	19 075 €	29 755 €	+56,0%	
Ticket Tribu	627 703 €	538 504 €	687 271 €	+27,6%	+9,5%
Ticket Soirée	0 €	0 €	0 €		
Pass Journées 1J 2J 3J	1 019 388 €	1 097 216 €	1 419 280 €	+29,4%	+39,2%
Pass Tourisme	45 415 €	53 764 €	47 450 €	-11,7%	+4,5%
Tickets Aéroport	2 461 667 €	2 231 178 €	3 704 948 €	+66,1%	+50,5%
Ticket Divers	436 €	142 020 €	155 468 €	+9,5%	+35526,0%
Total BILLETTERIE	44 282 228 €	43 198 366 €	48 501 824 €	+12,3%	+9,5%
Abonnement Hebdo	656 551 €	546 929 €	605 220 €	+10,7%	-7,8%
Abonnement Mensuel	11 248 838 €	10 603 165 €	12 263 364 €	+15,7%	+9,0%
Abonnement Mensuel réduit	0 €	0 €	0 €		
Abonnement Mensuel TS	9 537 570 €	9 136 554 €	10 241 718 €	+12,1%	+7,4%
Abonnement 30jours 30 déplacements	0 €	781 157 €	1 021 320 €	+30,7%	
Abonnement Annuel	11 417 123 €	10 819 982 €	11 403 742 €	+5,4%	-0,1%
Abonnement Annuel TS	5 397 886 €	6 237 692 €	7 177 484 €	+15,1%	+33,0%
Abonnements Aéroport	487 847 €	321 418 €	454 053 €	+41,3%	-6,9%
Total ABONNEMENTS	38 745 816 €	38 448 897 €	43 186 899 €	+12,3%	+11,4%
Combines hebdo Région actif	14 716 €	10 398 €	12 629 €	+21,5%	-14,2%
Combines 31j CD31	166 627 €	142 066 €	174 459 €	+22,8%	+4,7%
Combines 31j Région actif	128 798 €	114 125 €	141 714 €	+24,2%	+10,0%
Paste+ 31j	309 909 €	332 755 €	445 836 €	+34,0%	+43,9%
Abon. annuel Citiz	28 203 €	30 575 €	34 466 €	+12,7%	+22,2%
Total COMBINES	648 253 €	629 918 €	809 105 €	+28,4%	+24,8%
Remboursement de titres	-16 040 €	-2 388 €	-3 355 €	+40,5%	-79,1%
Gamme Pro Tiers pay TM et Cartes	500 910 €	384 666 €	453 572 €	+17,9%	-9,5%
Gamme Pro Abonnement Post Paiement	3 442 €	24 967 €	53 125 €	+112,8%	+1443,4%
Tickets Congrès	7 555 €	28 208 €	8 790 €	-68,5%	+16,3%
Administration et gds comptes	63 386 €	986 €	1 017 €	+3,1%	-98,4%
Total TARIF PRO	575 293 €	436 827 €	516 504 €	+18,2%	-10,2%
TOTAL PAYANTS	84 235 548 €	82 709 619 €	92 990 976 €	+12,4%	+10,5%
TIERS PAYANTS	RECETTES HT				
	2019	2022	2023	EVOLUTION 2023/2022	EVOLUTION 2023/2019
Scolaires HG et hors HG. Biagnac	6 082 942 €	6 039 349 €	6 210 784 €	+2,8%	+2,1%
Allocataires Rsa du RT et hors RT et DemEmploi hors RT	5 260 746 €	4 338 715 €	4 436 730 €	+2,3%	-15,7%
Régie départementale	23 403 €	32 000 €	33 722 €	+5,4%	+44,1%
Divers Compensés	0 €	0 €	0 €		
Total COMPENSES	11 367 091 €	10 410 065 €	10 681 236 €	+2,6%	-6,0%
TOTAL TIERS PAYANTS	11 367 091 €	10 410 065 €	10 681 236 €	+2,6%	-6,0%
TOTAL GENERAL	95 602 640 €	93 119 684 €	103 672 213 €	+11,3%	+8,4%

La répartition par catégorie de titre reste relativement stable par rapport à 2022 :



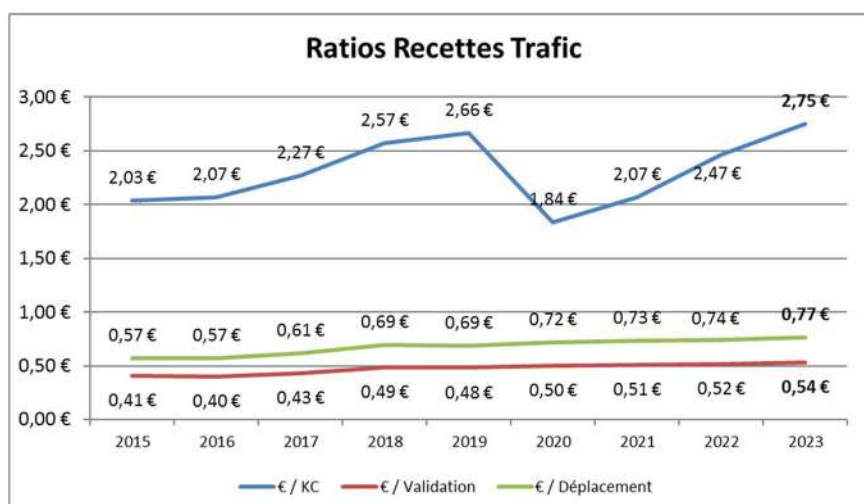
Ratios de Recette trafic

→ Une Recette par déplacement en lien avec la politique tarifaire :

Le ratio de recette par déplacement augmente de 4% par rapport à 2022 s'établit à 0,77 € / déplacement en 2023.

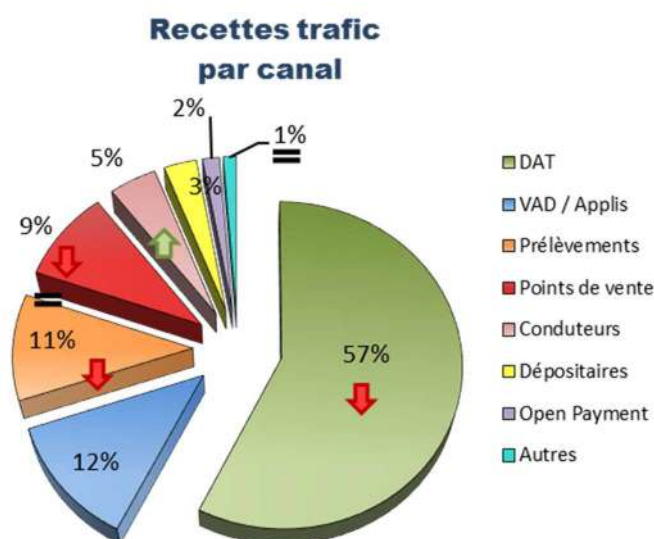
→ Une Recette par km qui remonte

Après 3 années de repli, **le ratio de recette par kilomètre repart et s'établit à 2,75 €**, soit 11% de plus qu'en 2022 et passe au-dessus de son niveau de 2019 (+3%).



Répartition des ventes par canaux de distribution

→ La vente à distance et les outils numériques sont devenus incontournables :



La vente à distance progresse pour la 5^{ème} année consécutive. Ce canal représente 12% des ventes alors qu'il ne représentait que 3% en 2019.

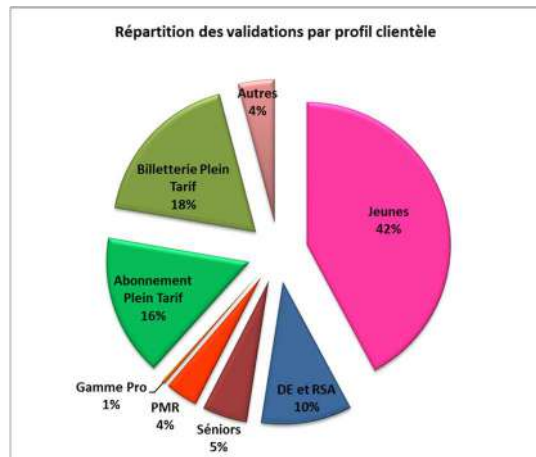
Le canal DAT reste le principal avec la réalisation de 57% des volumes financiers de l'année 2023 et bien que ce pourcentage soit en légère baisse par rapport à 2022.

L'Open Payment réalise sa première année pleine et représente déjà 2% du total des recettes trafic (mis en place depuis le 4 juillet 2022 sur la navette aéroport).

Répartition des ventes par clientèle et profils

→ Une clientèle Jeune toujours majoritaire.

La clientèle Jeune (moins de 26 ans, abonnements + occasionnels + scolaires) constitue toujours le profil majoritaire de la clientèle Tisséo. Elle représente 42% de la fréquentation du réseau, et presque un quart des recettes.

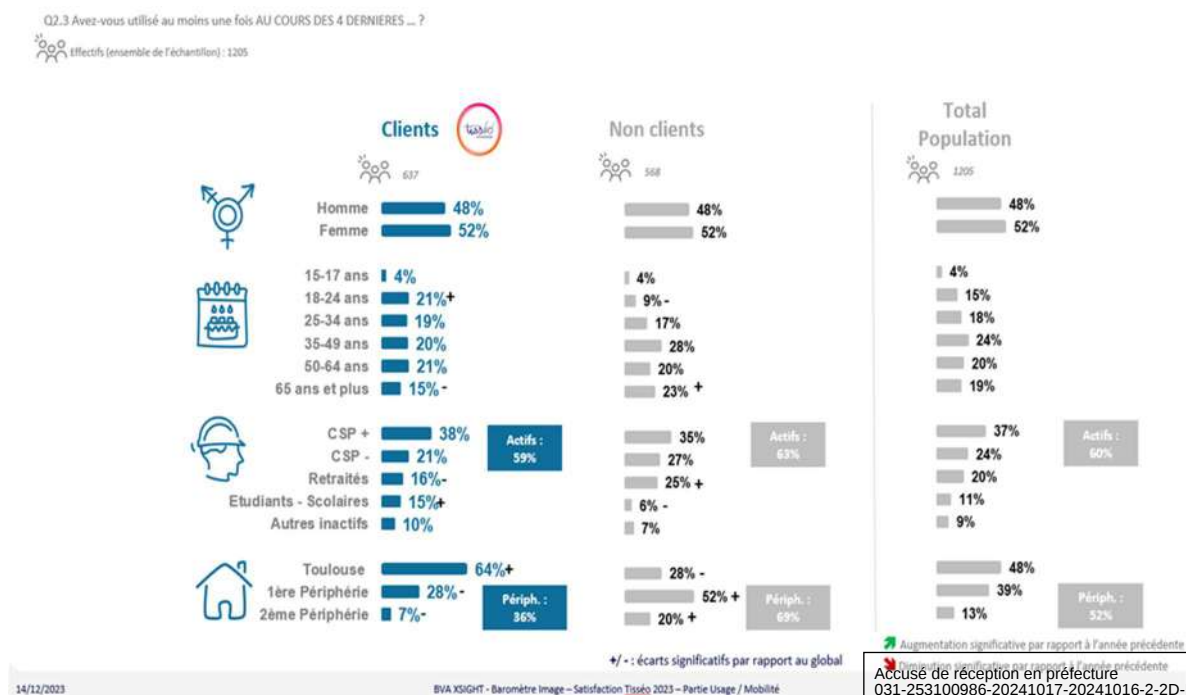


Viennent ensuite les utilisateurs de la billetterie plein tarif et les abonnés plein tarif, parmi lesquels on trouve les actifs, clientèle que souhaite développer Tisséo Voyageurs. **Ils représentent un peu plus d'un tiers des validations pour 2/3 des recettes en 2023.**

La part des demandeurs d'emploi / RSA diminue encore cette année pour passer à 10% des validations, et celle des séniors reste stable à 5 %.

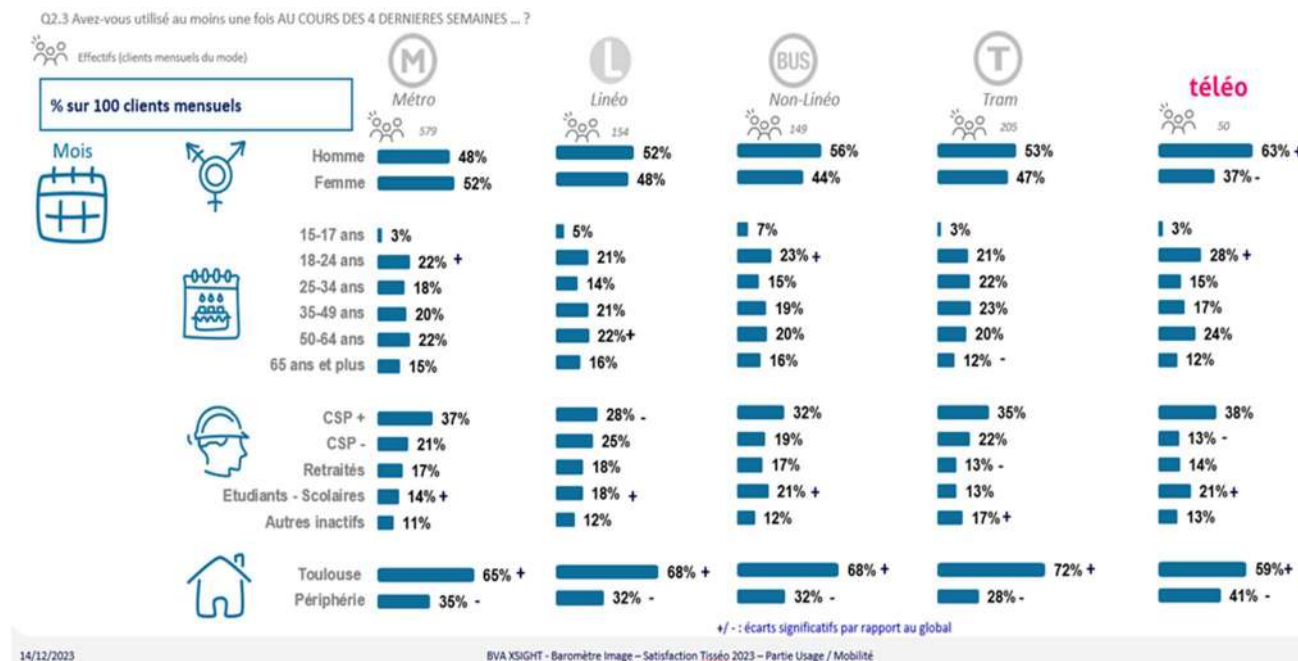
Par rapport à l'ensemble de la population, la clientèle mensuelle de Tisséo surreprésente les habitants de Toulouse. Les habitants de la 1^{ère} et 2^{ème} périphérie sont en revanche moins bien représentés.

Profil des clients mensuel :



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

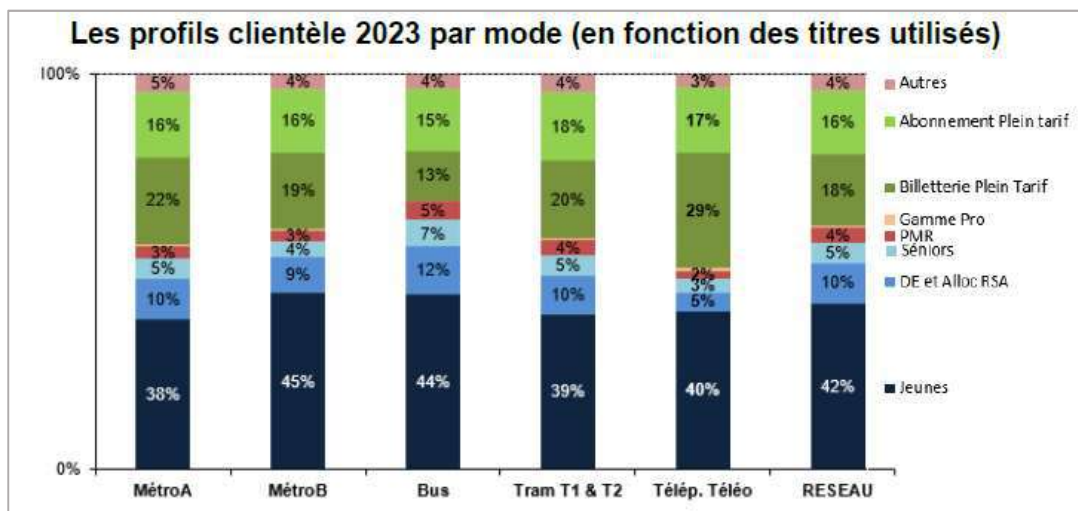
Quelles différences de profils entre clients des différents modes ?



Des profils de clients assez comparables entre les 5 modes de transports. Le Métro se distingue toutefois par une clientèle un peu plus féminine que sur les autres modes. Le téléphérique attire quant à lui un peu plus d'habitants de la périphérie que les autres modes bien que cette différence soit moins marquée que sur la première année d'exploitation (attrait touristique).

En matière d'habitude tarifaire, chacun des modes observe cependant quelques spécificités :

- Le téléphérique compte une clientèle occasionnelle beaucoup plus importante que les autres modes (+11 points par rapport au reste du réseau).
- Les profils de la ligne A du métro et du tram restent quasi identiques malgré l'arrêt de T2 depuis le mois de juin 2023.
- Le Bus et la ligne B du métro se caractérisent par plus de profils « Jeunes » (différentiel de 2 à 3 points) que sur le réseau dans la globalité.
- La catégorie « Autres » représente entre 3% et 5%. Les profils « Demandeurs d'asile » et les « Boursiers échelon 7 » y sont majoritaires.

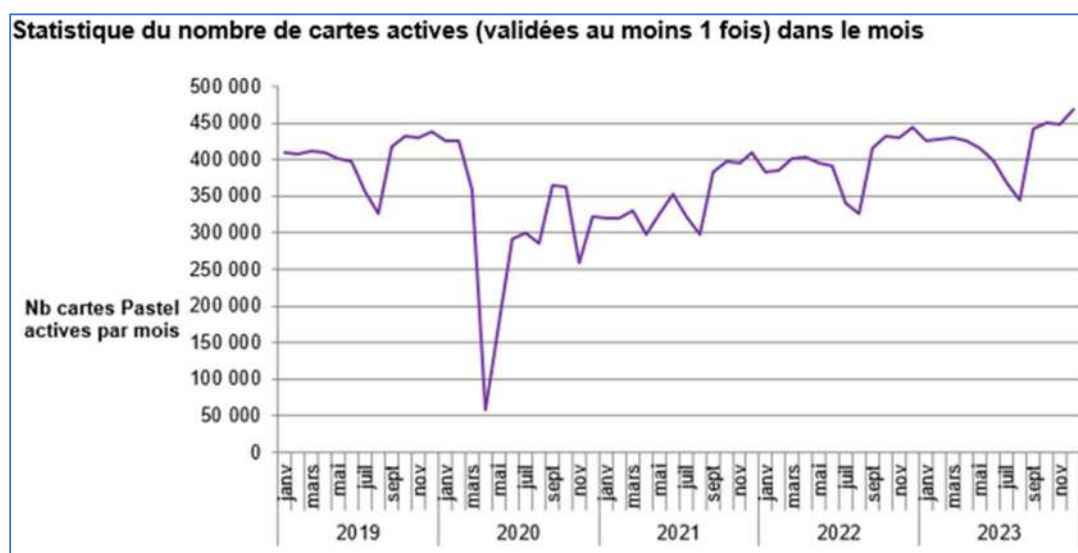


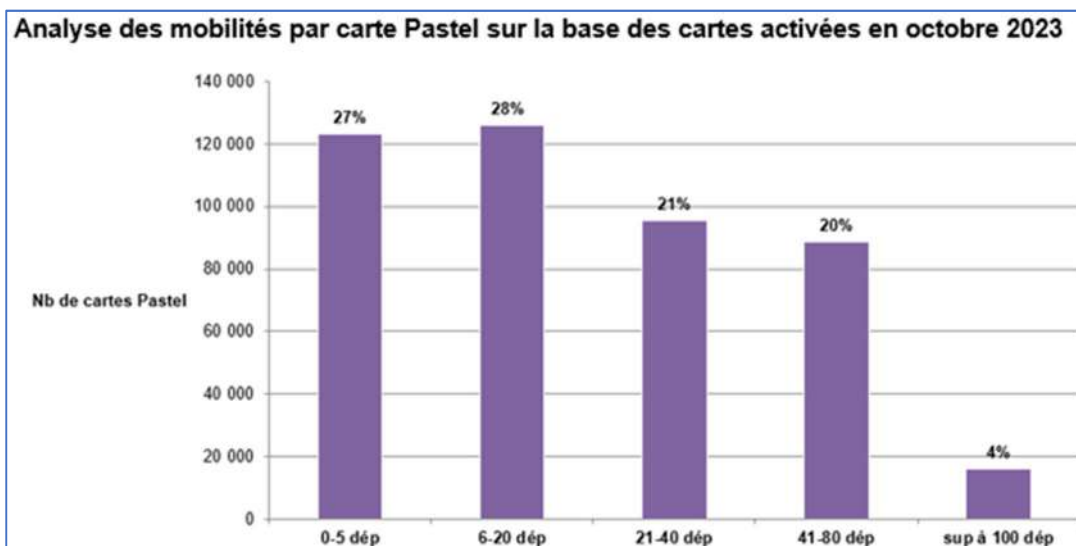
1.3.2 Recettes annexes Transport

Recettes accessoires : 2,1 M.€

→ Les Recettes liées à la gestion de la billetterie (cartes pastel, frais de dossiers, frais de gestion activéo...) se sont élevées à près de 1 146 K.€ en 2023.

Le nombre mensuel de cartes actives avait fortement chuté en 2020 et 2021 suite à la crise sanitaire engendrée par le coronavirus. En 2023, cet indicateur a retrouvé et même dépassé le niveau de 2019 avec un volume maximal de 467 338 cartes actives en décembre 2023.





➔ 55% des détenteurs de cartes Pastel effectuent 20 déplacements par mois au maximum.

➔ **Les Recettes liées à la gestion des P+R**, devenus payants pour les non utilisateurs des transports en commun et au-delà de 24h pour les utilisateurs, se sont élevées à 963 K.€ en 2023.

MODE D'EMPLOI P+R

Gratuit pour les voyageurs Tisséo

7J/7 24h/24 Ouvert à tous

Affichage des places en temps réel

Abonnement nuit et week-end

tarif en vigueur au 1^{er} juillet 2023. Edition été 2023.

VOYAGEURS TISSEÔ, GAREZ VOTRE VOITURE ET PRENEZ LES TRANSPORTS COLLECTIFS

Tous les voyageurs Tisséo bénéficient de **24h consécutives de stationnement gratuit à condition d'avoir validé leur titre de transport dans l'heure précédent leur sortie du parc relais**. Tout dépassement est soumis au tarif horaire.

Stationnez quelques heures ou plusieurs jours dans un parc relais Tisséo comme dans un parking classique, sans utiliser les transports en commun !

LES 30 PREMIÈRES MINUTES SONT GRATUITES.

TARIF JOUR	0,60€	par quart d'heure de 8h à 18h
TARIF NUIT	0,35€	par quart d'heure de 18h à 8h
JOURNÉE	26€	(24 heures consécutives)
SEMAINE	156€	(7 jours consécutifs)

Exemple : Si vous stationnez 35min, vous devrez payer 3 x 15 min (soit 1,80 € en tarif jour).

- Tout quart d'heure commencé est décompté.
- Durée maximale de stationnement : 14 jours.
- Tout ticket perdu vous sera facturé.

AFFICHAGE DES PLACES DISPONIBLES !

Des panneaux digitaux à l'entrée de chaque P+R affichent la disponibilité en temps réel.

Retrouvez aussi cette information sur tisseo.fr (infos réseau) ou sur l'appli Tisséo pour préparer votre déplacement.

LE SAVIEZ-VOUS ?

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
Vous bénéficiez de places réservées* !
Si le parking affiche complet, positionnez-vous sur la voie la plus à droite et présentez votre Carte Mobilité Inclusion ou votre carte de stationnement pour personnes en situation de handicap au visiophone.

COVOITURAGE
Il existe 3 aires d'embarquement covoiturage dans les P+R de Ramonville, Borderouge et Oncopole ! Les 30 premières minutes sont gratuites.

AUTOPARTAGE
Le P+R des Arènes dispose de places réservées CITIZ !
toulouse.citiz.coop
Sur simple lecture de la plaque d'immatriculation, sans condition de durée ni d'utilisation des transports en commun. Stationnement inclus dans votre offre Citiz.

BORNES DE RECHARGE
Un service de rechargement pour votre véhicule électrique !
Disponible 7J/7 et 24h/24 sur les P+R de Borderouge, Ramonville et Balma-Gramont. Tarification en supplément de la tarification des parcs-relais, quand les bornes sont situées à l'intérieur des P+R Tisséo.
+ d'info sur l'application SMOOV

CALCUL D'ITINÉRAIRE
NOUVEAU : l'appli Tisséo vous guide vers les P+R
Le calcul d'itinéraire de l'appli Tisséo évolue pour faciliter vos trajets au quotidien et vous proposer des alternatives pour vous déplacer. Dorénavant, si vous venez en voiture, l'application vous guide vers le P+R le plus proche pour vous permettre de continuer en transports en commun jusqu'à votre destination. Elle vous indique également le nombre de places libres.

*soumises aux mêmes conditions tarifaires ou de gratuité que tous les autres usagers.

Amendes

→ Un niveau d'amendes corrélé à l'évolution de la fréquentation.

Le **montant des amendes** collectées en 2023 s'établit à 673 K.€, soit 47% de plus qu'en 2022. Le nombre de PV émis est en augmentation de 43% par rapport à 2022.

Le taux de recouvrement s'établit à 39,6%, légère baisse par rapport à 2022 (-1,4 points).



Autres recettes

→ Les **recettes annexes au transport** (publicité, entretien abribus et location des espaces commerciaux) constituent un enjeu pour Tisséo Voyageurs dans le cadre du nouveau contrat de service public, avec un objectif ambitieux de près de + 25% à horizon 2029. La reprise se poursuit en 2023 avec des recettes supérieures de 163 K.€ par rapport à 2022 soit +3% :

- Les **recettes publicitaires** restent quasi constantes par rapport à 2022 à 4,2 millions € (+22K.€ par rapport à 2022).
- Les **revenus de location des espaces commerciaux** du métro sont en nette reprise avec 567 K.€ en 2023 (+120 K.€ par rapport à 2022). Ils dépassent leur niveau de 2019 de près de 20 K.€.

Nos commerces s'inscrivent vraiment dans la logique de nos pôles d'échanges multimodaux qui ont pour but de créer un lieu de vie pour nos clients, en leur donnant accès facilement aux services du quotidien. Et comme le souligne Richard Gabry, adjoint à la directrice clientèle : « Notre objectif principal est d'apporter du service à nos clients, c'est pourquoi on va chercher à proposer des commerces de détail, des commerces de bouche... ».

BON À SAVOIR

L'attribution des commerces est soumise aux règles de la commande publique. Nous définissons le type de commerce que nous souhaitons mettre en place ainsi que le montant du loyer souhaité. La durée des conventions est de cinq ans.

A ce jour, sur les 23 commerces de notre réseau, seuls deux locaux commerciaux n'ont pas encore trouvé preneur. La direction clientèle et plus particulièrement le service du développement commercial travaille étroitement avec les associations de commerçants pour mettre la lumière sur ces offres et le matérialise par un adhésivage directement sur les emplacements libres.



- La recette **d'entretien des Abribus** est en légère augmentation par rapport à 2022 (+13 K.€) et atteint un peu plus de 133 K.€.
- **De nouvelles recettes annexes** ont été perçues en 2023, presque 8 K.€, grâce aux partenariats mis en place avec la société Sodex pour la vente de goodies et avec la société Granhota dans le cadre de l'escape game « les secrets de Téléo ».



LE STORE TÉLÉO ☑

L'affiche rétro et collector du téléphérique urbain toulousain ! Format A4 7,80 €	5 cartes souvenirs Téléo à poster ou à collectionner ! Format A6 5,10 €	Le porte clé : un grand classique signé Tisséo. Format 12x2,7cm 5,90 €	Des bulles de savon qui s'envoleront dans les airs aussi haut que nos cabines ! Taille standard 4,20 €
Un carnet pour emporter vos listes ou vos idées dans tous vos trajets. Format A6 5,90 €	Le magnet Téléo : une touche toulousaine sur votre frigo ! Format 9x6,5cm 4,20 €	Le totebag Téléo : pratique et graphique. C'est l'indispensable de voyage. Taille standard 9,90 €	Tisséo

F W IG SNS Tisséo Group / T

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU

2.1 Plan d'action

Tisséo Voyageurs est pleinement engagé dans la lutte contre la fraude depuis de nombreuses années, bien conscient que la fraude constitue une nuisance à la qualité du service public, une atteinte à l'image du réseau, qu'elle génère un sentiment général d'injustice chez les voyageurs ainsi qu'un indéniable manque à gagner pour la collectivité.



Après le plan de reconquête du territoire initié en 2017, puis les actions pour **maîtriser le territoire**, impactées par les années Covid, nous constatons le retour à un fonctionnement plus conventionnel marqué néanmoins par une défiance et un refus de l'autorité.



Au niveau du Métro :

Les décisions prises au sortir de confinement ont été maintenues afin de consolider notre autorité sur le réseau pour rappel :

- Présences aux entrées des stations avec des équipes plus réduites et plus mobiles. L'objectif est d'être présent dans le plus de stations possibles.
- Agents à bord des rames dans l'après-midi et jusqu'à la fermeture.

- Reprise des contrôles classiques avec des contrôles aux sorties grâce à des effectifs plus conséquents (réunion de plusieurs équipes sur un temps donné) pour les grosses stations.
- Opérations de contrôles conjointes avec les forces de l'ordre qui nous facilitent l'obtention des identités pour la verbalisation.
- Travail avec les Polices Municipales et la Gendarmerie sur les différents territoires.

En 2024, des agents de l'entreprise Goron seront en cours d'assermentation et seront équipés de terminaux de verbalisation afin de sanctionner les infractions comportementales (pieds banquette, trottinettes, etc...)

Au niveau du Tram :

- Présence de la société SCAT pendant 20 semaines
- Opérations conjointes Tisséo / SCAT / Police Nationale

Au niveau du Bus :

Les voyageurs ont gardé les mauvaises habitudes liées aux périodes de confinements (montée par l'arrière, non validation). La reprise du territoire est toujours en cours avec la mise en place des actions suivantes :

- Multiplication des passages sur les lignes et mise en place des zones de contrôles afin que les vérificateurs puissent adapter leurs journées en fonction des observations et de l'ambiance du moment.
- Travail sur les modes opératoires à 4 agents afin d'intervenir sur des contrôles partiels de chaque véhicule et multiplier les actions de contrôles en même temps.

Les opérations d'incitation à la Validation n'ont pas pu être mises en place en 2023, mais sont relancées avec la participation de tous les services pour 2024.

D'une manière plus générale :

- Le Taux de verbalisation a diminué de 0,4 point (2,4% vs 2,8% en 2022). Il est sensiblement identique au taux de 2021 (2,5%). Ce résultat est à mettre en parallèle avec le nombre de contrôles qui a progressé de 66 % entre 2022 et 2023.
- Plus de 30 000 PV ont été dressés en 2023 dont 67% au Métro.
- Le nombre de contrôles a augmenté en 2023 avec 1 268 643 contrôles réalisés dont 72% au Métro. Le taux de contrôle réseau est de 0,7% en 2023, vs 0,4% en 2022 et identique à 2021.
- Le recouvrement s'est dégradé, 39,6% vs 41% en 2022, soit - 1,4 pts entre 2023 et 2022.

2.2 L'ambiance sur le réseau

Malgré les difficultés rencontrées dans la lutte contre la fraude, il semble que l'ambiance générale du réseau s'améliore sensiblement. L'indice de criticité représentant le poids des incidents en fonction de leur gravité est de 17,4 en 2023, vs 18,5 en 2022.



Le nombre de signalements réseau est légèrement inférieur à 2022, 3 458 vs 3 497 en 2022, soit - 0,7%. Les signalements ont augmenté de 11% au Métro, mais ont diminué au Bus (- 13%) et légèrement au Tramway (- 3%).

Le nombre de signalements réseau pour 100 000 validations s'est amélioré passant de 1,93 en 2022 à 1,78 en 2023, soit - 8%. On retrouve une amélioration au Bus (- 16%) et au Tramway (- 11%), et une légère dégradation au Métro (+ 2%).

63% des incidents concernent le non-respect du règlement et la fraude, soit + 1,8% par rapport à 2022. Les atteintes à la propriété ont diminué de 24% par rapport à 2022 et représentent 14% des incidents. Les atteintes aux personnes, 23% des incidents, sont en légère baisse (- 1,9%).

2.3 Enquête fraude

Malgré les constats faits préalablement, grâce à une occupation soutenue du terrain et à la multiplication des contrôles en 2023, les résultats évoluent de 0,2% en globalité avec une baisse conséquente sur le Métro, et une dégradation sur le Tram (amélioration sur le Tram T1) et le Bus.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Du lundi au dimanche							
Métro	4,3%	4,8%	6,7%	Pas d'enquête fraude	5,8%	6,4%	5,9%
Bus	4,0%	5,1%	6,2%		6,0%	6,1%	7,1%
Tramway	7,7%	12,8%	10,8%		10,4%	7,4%	9,1%
Téléo	-	-	-		-	3,3%	1,6%
Total	4,5%	5,4%	6,9%	-	6,2%	6,4%	6,5%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

3.1 Performance Globale

Performance de l'exploitation

En 2023, Tisséo Voyageurs a réalisé 95,2 % de la production programmée.

	ANNEE 2023								ANNEE 2022		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023			REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart
	37 677	95,2%	39 571	-1 895	-4,8%	39 439	-1 762	-4,5%	37 772	-95	-0,3%
Bus en propre Affrètement	26 036	94,3%	27 623	-1 587	-5,7%	27 841	-1 805	-6,5%	25 996	41	+0,2%
	18 684	92,4%	20 226	-1 541	-7,6%	20 197	-1 512	-7,5%	19 488	-803	-4,1%
	7 352	99,4%	7 398	-46	-0,6%	7 645	-292	-3,8%	6 508	844	+13,0%
	28,2%		26,8%			27,5%			25,0%		
  	10 132	97,8%	10 364	-232	-2,2%	10 004	128	+1,3%	10 362	-230	-2,2%
	5 259	97,8%	5 379	-120	-2,2%	5 170	89	+1,7%	5 517	-258	-4,7%
	4 873	97,7%	4 985	-112	-2,3%	4 834	39	+0,8%	4 845	28	+0,6%
	1 508	95,2%	1 584	-76	-4,8%	1 594	-86	-5,4%	1 415	93	+6,6%

La production commerciale globale de la Régie en 2023 s'élève à 37,7 millions de kms pour un Plan Annuel des Services s'élevant à 39,6 millions. C'est 0,3% de moins qu'en 2022 où on avait parcouru 37,8 millions de kms.

Le taux de réalisation global de l'offre programmée est de 95,2 %, avec une non réalisation de 1 894 560 kms dont 242 706 kms pour causes externes (- 0,6%) et 1 651 854 kms pour causes internes (- 4,2%).

Ainsi, hors évènements externes, le taux de performance interne s'élève à 95,8% de l'offre programmée, avec un écart lié aux grèves internes.

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus (lignes à horaires)	72,89%	78,00% ✗
	Taux de régularité-ponctualité bus à fréquence (Linéo, 14, 19 et 63)	76,27%	80,00% ✗
	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,03%	92,00% ✓
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B+C (nouvel indicateur au 01/01/2023)	98,06%	99,40% ✗
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40% ✗
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	94,87%	98,00% ✗
	Attitude conducteur (intégration notion confort pour 2023)	96,60%	98,00% ✗
	confort conduite bus	98,79%	99,00% ✗
 Information Voyageur	info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	96,91%	98,00% ✗
	info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	98,37%	98,00% ✓
	info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et agences)	99,63%	98,00% ✓
	info situation perturbée prévue véhicules	75,72%	98,00% ✗
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,6	6,5 ✓
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	97,53%	98,00% ✗
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+T*)	98,16%	98,00% ✓
 ACCESSIBILITE* Ascenseurs	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00% ✓
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00% ✓
	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00% ✗
 Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00% ✓
	Taux de disponibilité client métro LB	98,65%	98,00% ✓
 Dispo équipements Valideurs	Bus valideurs	99,63%	99,50% ✓
	Métro valideurs	99,35%	99,50% ✗
	Tram valideurs	98,70%	99,50% ✗
	Téléo valideurs	100,00%	99,50% ✓
	Tram : DAT	99,68%	99,50% ✓
 Distributeurs titres	Métro : DAT	100,00%	99,50% ✓
	Téléo : DAT	100,00%	99,50% ✓
		100,00%	99,50% ✓

➔ Au regard des mesures qualité, le bonus/malus au titre du contrat sur l'année 2023 est de - 281 K.€.

3.2 Performance par mode

3.2.1 BUS

Performance de l'exploitation

Le taux de réalisation de l'offre est de 94,3%.



La **production kilométrique** du Bus s'élève à 26 millions de KC. C'est 0,2% de plus que l'année précédente et 5,7% de moins que le plan annuel (- 1 586 869 KC).

	ANNEE 2023									ANNEE 2022		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023				REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart		Milliers KC	écart	% écart
	26 036	94,3%	27 623	-1 587	-5,7%	27 841	-1 805	-6,5%		25 996	41	+0,2%
Bus en propre	18 684	92,4%	20 226	-1 541	-7,6%	20 197	-1 512	-7,5%		19 488	-803	-4,1%
Affrètement	7 352	99,4%	7 398	-46	-0,6%	7 645	-292	-3,8%		6 508	844	+13,0%
	28,2%		26,8%			27,5%				25,0%		

Par rapport au budget initial 2023 qui prévoyait 27,8 millions de KC, l'offre programmée est de 27 623 349 KC. Des changements de programmation ont été opérés pour - 217 896 KC, dont + 28 856 pour le Bus en propre et - 246 752 pour la sous-traitance.

Pour cette dernière, les principales modifications d'offre concernent :

- Le TAD 119 et la ligne 106 : ajustement de l'offre à la demande : - 92 613 KC
- La restructuration du secteur nord-ouest (TAD 118-120, TAD 170-171, lignes 17, 71, 74 et 75) : - 48 720 KC
- Divers ajustements (trend, ligne 31, navette centre-ville, navette Bonnefoy...) : - 105 857 KC

Concernant le bus en propre, les principales modifications sont les suivantes :

- Ligne 23 : travaux (route de Castres + chemin Carrosse + Pont Riquet) : + 40 875 KC
- Linéo 9 : adaptés en mars avril + travaux Bonnefoy + Pont Riquet + Place de l'ormeau + av St Exupery : + 34 167 KC
- Ligne 19 : prolongement en soirée + vacances renforcées : + 12 209 KC
- Ligne 79 : ajout d'un partiel Centre cial Labège Ramonville + distance unitaire : + 5 172 KC
- Ligne 60 : écart sur estimation fusion 60/61 + rajout d'un partiel Chalets 3 Cocus : + 4 239 KC
- Ligne 78 : travaux (allée des champs pinsons + av de Ranguel + chemin de cayras Saint Orens) : - 31 409 KC
- Ligne 44 : travaux (quai de Tounis + avenue de Ranguel) : - 17 490 KC
- Linéo 4 modifié (arrêt à Empalot au lieu de Cours Dillon) + travaux route de Seysses : - 14 223 KC
- Ligne 85 : travaux (av du Mirail + rue du stade Villeneuve Tolosane) : - 9 726 KC
- Et divers petits ajustements sur l'ensemble du réseau bus pour + 5 042 KC

La liste détaillée des modifications de programmes est disponible en annexe n°2.

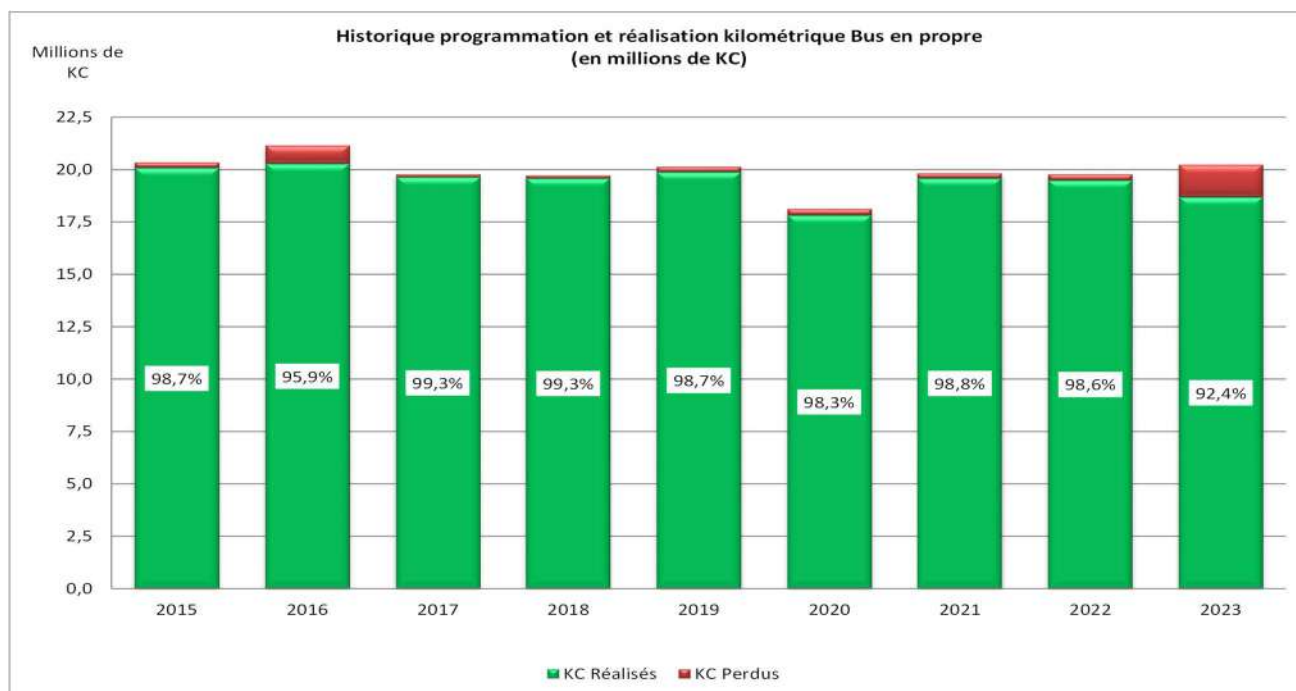
Par ailleurs, des kilomètres ont été perdus à hauteur de 1 384 139 KC pour motifs internes (absences, pannes, blocage dépôts, mouvements sociaux internes, régulation, incidents...) et 157 095 KC pour motifs externes (manifestations, grèves nationales, substitution Métro et Tram...).

Les causes pour motif interne sont :

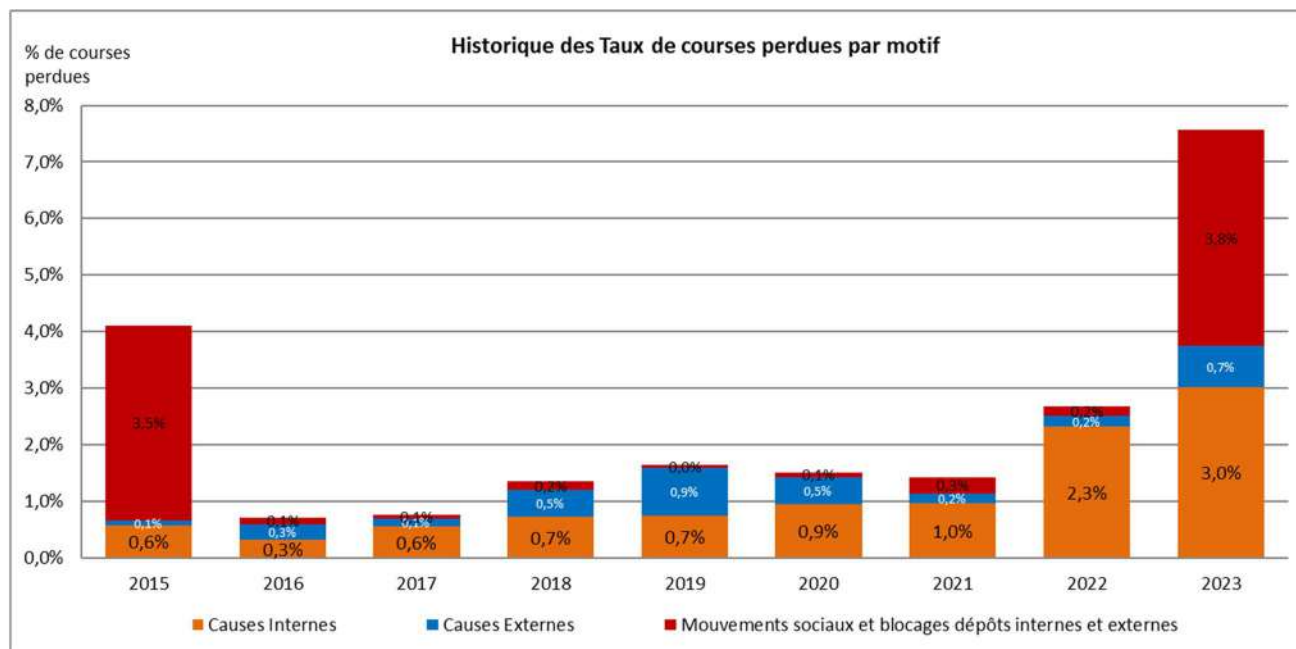
- Manques de Conducteurs pour 39% (- 542 019 kms)
- Mouvements sociaux internes pour 36% (- 503 196 kms)
- Blocage dépôt pour 19% (- 261 012 kms)
- Indisponibilité matériel roulant, accident, régulation pour 6% (- 82 465 kms)

Le **taux de réalisation de l'offre en propre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **92,4%**. Il passe à **93,2%** hors évènement externe.

Un taux de réalisation de l'offre en propre en baisse du fait principalement des causes internes.



En 2023, 6,9% des courses ont été perdues du fait pour des causes internes. 0,8% des courses ont été perturbées par des évènements externes, principalement du fait des grèves nationales.



La **vitesse commerciale moyenne** des lignes de Bus en propre s'établit en 2023 à 17,83 km/h. Elle s'est améliorée par rapport à 2019 (17,26 km/h), et dépasse la référence contractuelle de 17,32 km/h prévue pour 2023.

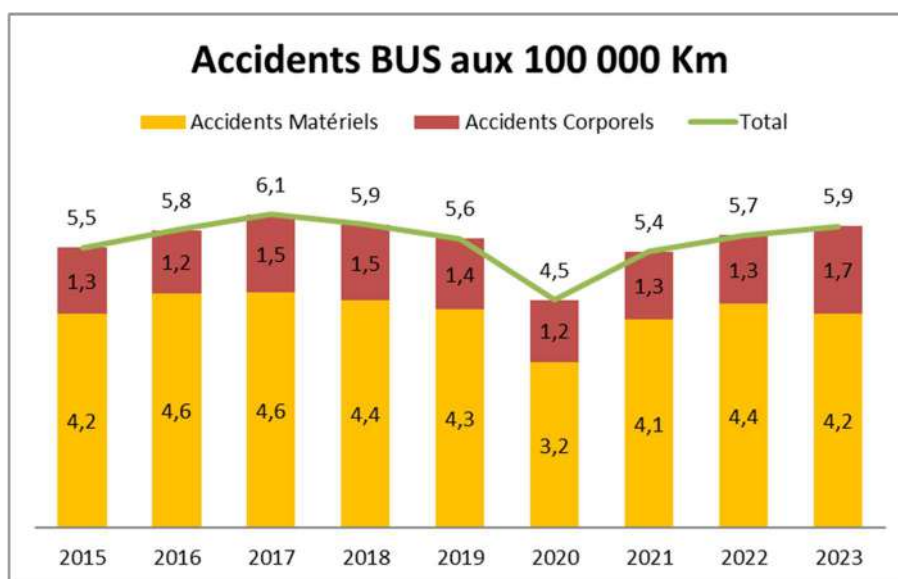
Grâce aux efforts continus de graphicaage et d'habillage, la part relative du temps en conduite commerciale est de 69,3%.

La production kilométrique par conducteur réelle s'est dégradée en 2023 : elle est de 15 665 kilomètres / CR contre 16 063 en 2022, et pour un objectif de 16 000 en situation d'exploitation normale.

Pour le Bus en propre :

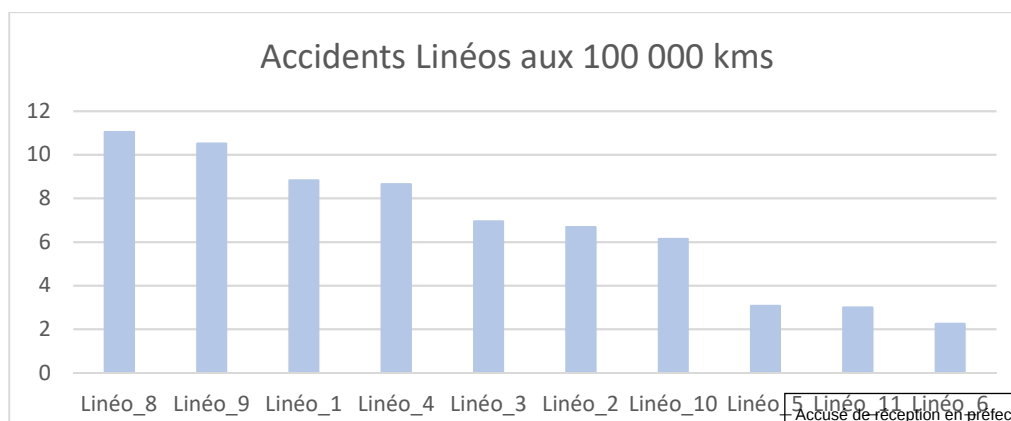
On notera que le **taux de Haut Le Pied** appliqué est de 18%, stable par rapport aux 2 années précédentes 2021 et 2022 (respectivement 18% et 17,9%).

Le niveau **d'accidentologie Bus** (matériel et corporel) augmente en 2023, avec une fréquence de 5,9 accidents aux 100 000 KC.



A noter un niveau d'accidentologie plus bas pour les Linéos autour de 7 vs 7,4 en 2022, mais identique à 2021 : la moyenne des Linéos est toujours plus accidentogène que la moyenne Bus, du fait que les Linéos évoluent en milieu urbain.

Les Linéos les moins accidentogènes sont les 6, 11 et 5 avec respectivement des moyennes à 2,25, 3 et 3,07, largement inférieures à la moyenne Bus. Un 2^{ème} groupe avec les Linéos 10, 2, 3, 4 et 1 a un niveau d'accidentologie allant de 6,14 à 8,83. Les Linéos 9 et 8 sont supérieurs à 10 en 2023.



Performance technique

PARC EXPLOITE PAR TISSEO AU 31/12/2023

	EN PROPRE	AFFRETES	TOTAL
	257 	—	257
	328 	126 Dont 28 scolaires	454
	5 	21	26
	2 	82 Dont 8 navettes électriques	84
TOTAL	592	229	821

Situation du parc BUS en propre :

A fin décembre 2023, Tisséo exploite et maintient un parc Bus constitué de **592 véhicules**, en augmentation de 28 véhicules (+ 5%) par rapport à fin 2022. Il compte 257 articulés, 328 standards, 5 midibus et 2 minibus :

Type	Modèle	Nbre de places	Energie	Vidéo	Clim.	PMR	Quantité	Age moyen
Articulé	Citiro	172/166	GNV	oui	oui	oui	17	4,8 ans
		173/167	GNV	oui	oui	oui	21	5,5 ans
		175/169	GNV	oui	oui	oui	8	2,0 ans
		175/170	GNV	oui	oui	oui	21	1,9 ans
		176/170	GNV	oui	oui	oui	42	4,6 ans
		176/171	GNV	oui	oui	oui	5	1,4 ans
		177/171	GNV	oui	oui	oui	13	1,4 ans
	Total Citiro						127	3,7 ans
	Citelis 18	150/138	GO	oui	oui	oui	41	14,8 ans
		165/153	GO	oui	oui	oui	5	16,1 ans
	Total Citelis 18						46	14,9 ans
	GX427	159/159	GO	oui	oui	oui	24	10,9 ans
		162/158	GO	oui	oui	oui	20	9,7 ans
		164/160	GO	oui	oui	oui	15	10,2 ans
	Total GX427						59	10,3 ans
	GX437	163/158	Hybride	oui	oui	oui	25	7,6 ans
	Total GX437						25	7,6 ans
Total Articulé							257	7,6 ans
Standard	Citelis 12	101/97	GNV	oui	oui	oui	40	12,3 ans
		97/85	GNV	oui	oui	oui	72	14,1 ans
	Total Citelis 12						112	13,4 ans
	GX327	103/97	GO	oui	oui	oui	15	10,1 ans
		110/97	GO	oui	oui	oui	37	17,8 ans
	Total GX327						52	15,6 ans
	GX337	82/76	ELEC	oui	oui	oui	6	4,1 ans
		89/83	ELEC	oui	oui	oui	2	0,5 ans
	Total GX337						8	3,2 ans
	Urbanway	101/90	GNV	oui	oui	oui	16	4,5 ans
		101/92	GNV	oui	oui	oui	45	3,0 ans
		104/98	GNV	oui	oui	oui	95	1,5 ans
	Total Urbanway						156	2,2 ans
Total Standard							328	8,2 ans
Midibus	GX137	86/68	GO	oui	oui	oui	5	9,5 ans
	Total GX137						5	9,5 ans
Total Midibus							5	9,5 ans
Minibus	Zeus	23/23	ELEC	non	oui	oui	2	9,5 ans
	Total Zeus						2	9,5 ans
Total Minibus							2	9,5 ans
Total général							592	7,7 ans

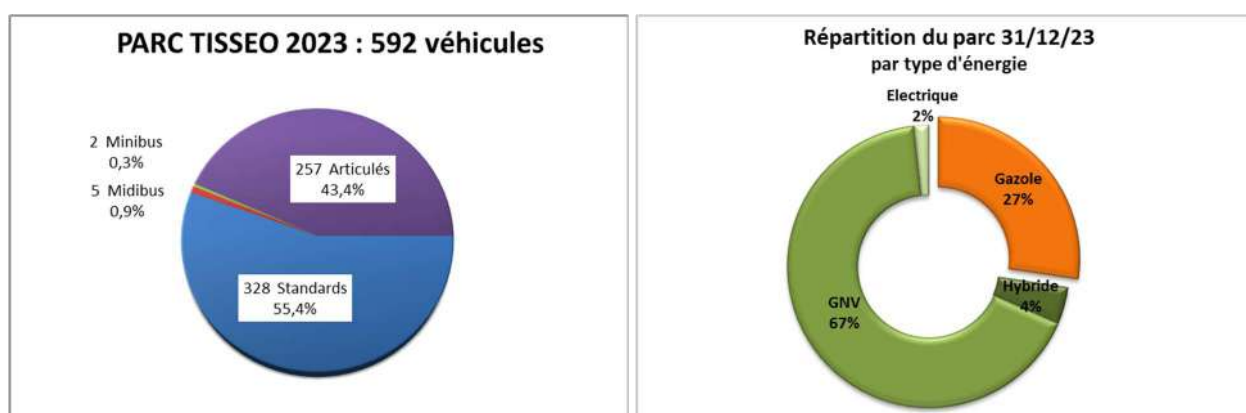
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

→ L'âge moyen des véhicules est de 7,7 ans, en hausse par rapport à 2022 (7,4 ans).

La part des standards augmente (55% au 31/12/23 contre 54% au 31/12/22) avec les mouvements de parc suivants en 2023 :

- l'acquisition de 30 standards URBANWAY GNV
- l'acquisition de 2 GX 337 électriques
- la réintégration dans le parc de 2 articulés CITELIS 18 Gazole (3 en 2022 et 2 en 2023)
- la mise à disposition de la sous-traitance de 6 standards CITELIS 12 GNV

L'ensemble du parc est accessible aux personnes à mobilité réduite (rampe escamotable) et possède la climatisation. L'ensemble du parc (hors minibus) est également équipé de caméras vidéo à bord. En effet, avec les dernières réformes de bus, il n'y a plus aujourd'hui de bus non équipés de caméras vidéo à bord.



Les énergies alternatives au gazole représentent 73% du parc moyen exploité en 2023.

592

C'est la flotte de bus répartie sur les dépôts d'Atlanta, Colomiers, Langlade, au 31/12/2023

395

bus au gaz

25

bus hybrides

162

bus gasoil

257

articulés

7

midibus et minibus

10

bus électriques

328

standards

10

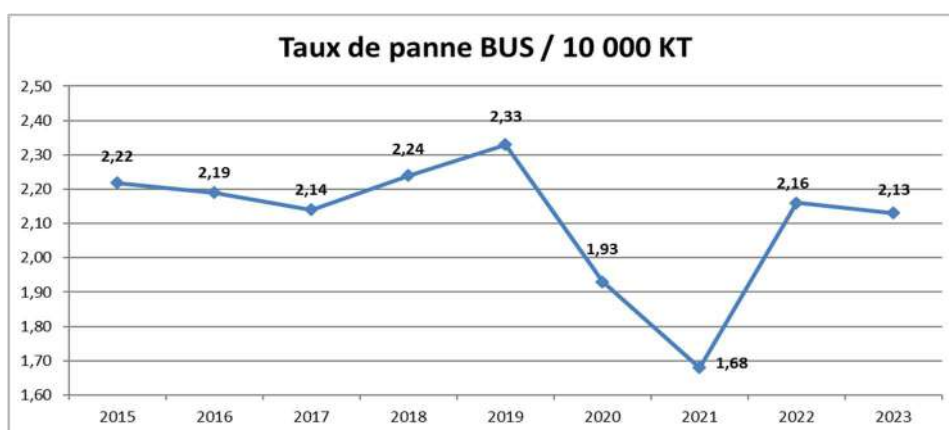
modèles

GX327 diesel
CITELIS 18 diesel
CITELIS 12 GNV
GX427 diesel
GX137 diesel (midibus)
BREDA ZEUS électrique
GX437 hybride
CITARO GNV
URBANWAY 12 GNV
GX337 électrique

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024



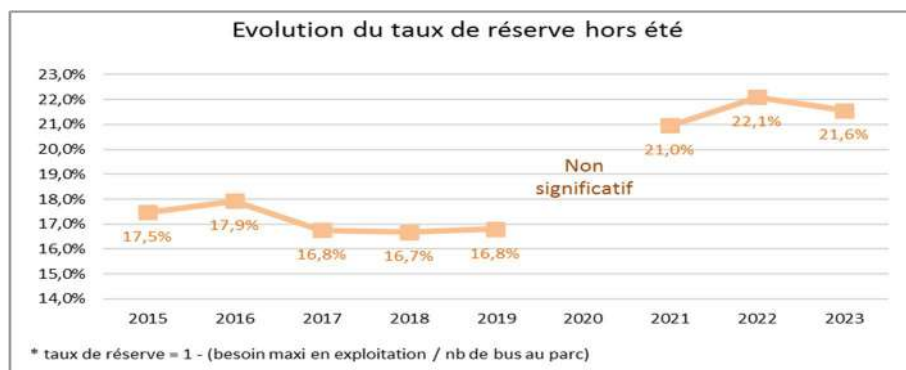
Le **taux de panne** s'établit à 2,13 pannes en ligne / 10 000 KT réalisés, en légère baisse par rapport à 2022 (2,16) et en plus forte baisse par rapport à 2019 (2,33). Les actions de fiabilisation mises en place ont permis de minimiser l'impact du prolongement de la durée de vie des bus.



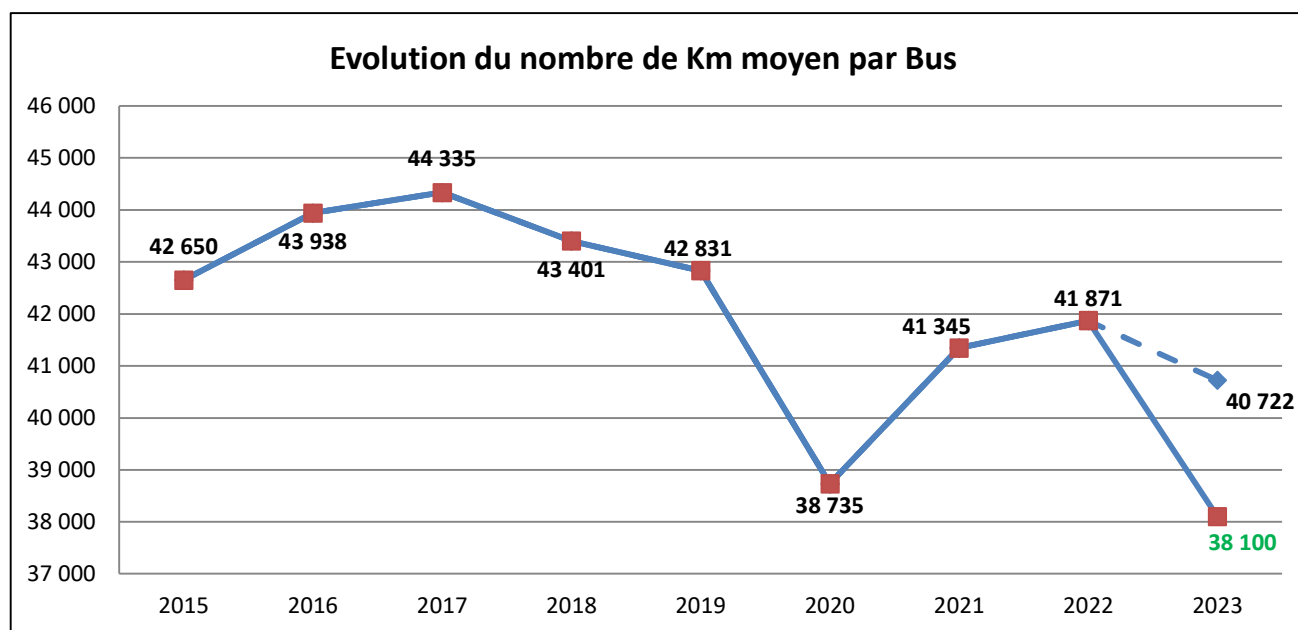
Le **taux d'indisponibilité** (hors été) augmente de 1,3 points entre 2022 et 2023. La prolongation de durée de vie des bus a fortement impacté les indisponibilités en raison de maintenance de « rattrapage » ainsi que des visites préventives augmentées. Le sous-effectif des ouvriers professionnels et techniciens d'atelier récurrent sur l'année a aussi impacté le temps de traitement des opérations curatives.



Le **taux de réserve** du parc (hors été) s'élève à 21,6% en 2023. Son évolution est due à plusieurs achats anticipés de bus sur les dernières années et au prolongement de la durée de vie des bus de 15 à 18 ans pour réduire les achats de bus sur les prochaines années.



L'utilisation des véhicules est en forte baisse sur 2023 du fait des mouvements sociaux internes qui ont paralysé le réseau pendant 14 jours. Avec la production attendue, le nombre de km moyen par bus aurait été de 40 722.



Performance économique

Bus en propre

ACTIVITE BUS en propre		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)		132 104	129 411	128 689	130 645	128 722	118 529	126 914	129 061	135 300
evol / N-1		+3,9%	-2,0%	-0,6%	+1,5%	-1,5%	-7,9%	+7,1%	+1,7%	+4,8%
Conduite Maintenance MR Carburants Assurances et CPA Autres Coûts de Roulage Divers	70 979	69 881	69 897	71 464	70 177	63 732	68 651	69 198	71 105	
	15 806	15 440	15 156	14 155	13 762	12 662	13 446	14 016	14 273	
	7 474	6 915	6 712	6 802	6 971	5 564	6 548	7 913	8 024	
	1 344	1 097	866	1 070	1 118	989	1 103	859	2 388	
	4 969	4 652	4 547	4 680	4 172	4 114	4 096	4 012	4 103	
	100 572	97 985	97 178	98 171	96 200	87 061	93 845	95 998	99 893	
TOTAL COUTS DE ROULAGE		76%	76%	76%	75%	73%	73%	74%	74%	74%
Exploitation Présence Terrain (Médiation, AIR, Lutte contre la fraude) Méthodes, Projets, Direction Bâtiments Abribus Divers	13 220	13 448	13 134	13 439	13 249	12 435	13 205	14 260	14 816	
	34	93	452	610	601	697	1 040	1 123	1 046	
	1 945	2 017	2 015	2 271	2 167	2 323	2 292	2 248	2 495	
	3 439	3 104	3 162	3 286	3 424	3 362	3 541	3 470	4 517	
	788	810	940	1 062	1 110	929	968	885	1 010	
	443	445	365	474	853	964	1 273	779	1 395	
TOTAL COUTS FIXES		19 869	19 916	20 068	21 141	21 403	20 710	22 319	22 765	25 279
TOTAL COUTS DE PRODUCTION		120 441	117 901	117 246	119 312	117 603	107 771	116 163	118 763	125 172
Quote-part des frais indirects		11 663	11 510	11 442	11 333	11 119	10 758	10 751	10 298	10 129
		9,8%	8,9%	8,9%	8,7%	8,6%	9,1%	8,5%	8,0%	7,5%
Millier Km produits (Km + HLP)		23 707	23 995	23 088	23 089	23 447	21 017	23 146	23 071	22 327
		-2,2%	+1,2%	-3,8%	+0,0%	+1,5%	-10,4%	+10,1%	-0,3%	-3,2%
Millier Km Commerciaux Réalisés		20 074	20 280	19 635	19 579	19 878	17 817	19 579	19 488	18 684
		-1,3%	+1,0%	-3,2%	-0,3%	+1,5%	-10,4%	+9,9%	-0,5%	-4,1%
Millier Km Totaux		24 550	24 788	23 867	23 881	24 185	21 695	23 671	23 591	22 403
		-3,1%	+1,0%	-3,7%	+0,1%	+1,3%	-10,3%	+9,1%	-0,3%	-5,0%
Parc moyen exploité		594	564	538	550	565	560	574	563	588
		-1,3%	-5,0%	-4,6%	+2,2%	+2,6%	-0,8%	+2,5%	-1,6%	+4,4%
Nbre de lignes		87	67	67	66	68	62	62	66	58
		+0,0%	-23,0%	+0,0%	-1,5%	+3,0%	-8,8%	+0,0%	+6,5%	-12,1%
Millier Validations		50 136	55 022	58 136	59 008	61 915	40 016	49 677	58 404	58 302
		-6,7%	+9,7%	+5,7%	+1,5%	+4,9%	-35,4%	+24,1%	+17,6%	-0,2%
Effectif ETP Moyen Conduite		1 338	1 310	1 265	1 271	1 284	1 264	1 253	1 214	1 193
		+1,8%	-2,1%	-3,4%	+0,5%	+1,0%	-1,6%	-0,9%	-3,1%	-1,7%
Effectif Maintenance		225	217	203	195	187	180	183	168	158
		+6,2%	-3,9%	-6,2%	-4,2%	-3,9%	-3,6%	+1,3%	-6,9%	-5,9%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes, magasin, abribus)		201	201	203	202	212	206	204	241	240
		+7,4%	+0,2%	+0,2%	-0,5%	+5,1%	-3,0%	-0,8%	+17,0%	-0,4%
TOTAL Effectif		1 764	1 728	1 671	1 668	1 684	1 651	1 640	1 623	1 591
		+2,9%	-2,0%	-3,3%	-0,2%	+1,0%	-2,0%	-0,6%	-2,0%	-2,0%
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)		8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
Coût d'exploitation / Km Commercial		6,58 €	6,38 €	6,55 €	6,67 €	6,48 €	6,65 €	6,48 €	6,62 €	7,24 €
Coût d'exploitation / Km Produit		5,57 €	5,39 €	5,57 €	5,66 €	5,49 €	5,64 €	5,48 €	5,59 €	6,06 €
Couts de Production / km produit		5,08 €	4,91 €	5,08 €	5,17 €	5,02 €	5,13 €	5,02 €	5,15 €	5,61 €
Coût de Roulage / km		4,24 €	4,08 €	4,21 €	4,25 €	4,10 €	4,14 €	4,05 €	4,16 €	4,47 €
dont Conduite / km		2,99 €	2,91 €	3,03 €	3,10 €	2,99 €	3,03 €	2,97 €	3,00 €	3,18 €
dont Maintenance / km		0,67 €	0,64 €	0,66 €	0,61 €	0,59 €	0,60 €	0,58 €	0,61 €	0,64 €
dont Carburant / km		0,32 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,30 €	0,28 €	0,28 €	0,34 €	0,36 €
dont Assurances et CPA / km		0,06 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,11 €
dont Autres Coûts de Roulage / km		0,21 €	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,18 €	0,20 €	0,18 €	0,17 €	0,18 €
Coût directs fixes / km produit		0,84 €	0,83 €	0,87 €	0,92 €	0,91 €	0,99 €	0,96 €	0,99 €	1,13 €
dont Exploitation / km		0,56 €	0,56 €	0,57 €	0,58 €	0,57 €	0,59 €	0,57 €	0,62 €	0,66 €
dont présence terrain		0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €
dont Méthodes, projets, direction		0,08 €	0,08 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,10 €	0,10 €	0,11 €
dont bâtiments		0,15 €	0,13 €	0,14 €	0,14 €	0,15 €	0,16 €	0,15 €	0,15 €	0,20 €
dont abribus		0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €
dont divers		0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,03 €	0,06 €
Couts de Production / km commercial		6,00 €	5,81 €	5,97 €	6,09 €	5,92 €	6,05 €	5,93 €	6,09 €	6,70 €
Coût de Roulage / km		5,01 €	4,83 €	4,95 €	5,01 €	4,84 €	4,89 €	4,79 €	4,93 €	5,35 €
dont Conduite / km		3,54 €	3,45 €	3,56 €	3,65 €	3,53 €	3,58 €	3,51 €	3,55 €	3,81 €
dont Maintenance / km		0,79 €	0,76 €	0,77 €	0,72 €	0,69 €	0,71 €	0,69 €	0,72 €	0,76 €
dont Carburant / km		0,37 €	0,34 €	0,34 €	0,35 €	0,35 €	0,31 €	0,33 €	0,41 €	0,43 €
dont Assurances et CPA / km		0,07 €	0,05 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €	0,04 €	0,13 €
dont Autres Coûts de Roulage / km		0,25 €	0,23 €	0,23 €	0,24 €	0,21 €	0,23 €	0,21 €	0,21 €	0,22 €
Coût directs fixes / km produit		0,99 €	0,98 €	1,02 €	1,08 €	1,08 €	1,16 €	1,14 €	1,17 €	1,35 €
dont Exploitation		0,66 €	0,66 €	0,67 €	0,69 €	0,67 €	0,70 €	0,67 €	0,73 €	0,79 €
dont présence terrain		0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €
dont Méthodes, projets, direction		0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,12 €	0,11 €	0,13 €	0,12 €	0,12 €	0,13 €
dont bâtiments		0,17 €	0,15 €	0,16 €	0,17 €	0,17 €	0,19 €	0,18 €	0,18 €	0,24 €
dont abribus		0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €
dont divers		0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,04 €	0,07 €
Dépenses / Validation		2,63 €	2,35 €	2,21 €	2,21 €	2,08 €	2,96 €	2,55 €	2,21 €	2,32 €
Dépenses / Course		63,46 €	62,23 €	65,05 €	66,26 €	65,82 €	69,07 €	67,65 €	69,60 €	79,24 €
Recettes Commerciales		21 886	21 539	24 475	28 074	28 567	18 948	23 776	28 927	30 692
Recette / Kc		1,09 €	1,06 €	1,25 €	1,43 €	1,44 €	1,06 €	1,21 €	1,48 €	1,64 €
Recette / Validation		0,44 €	0,39 €	0,42 €	0,48 €	0,46 €	0,47 €	0,48 €	0,50 €	0,53 €
Recette / Course		10,51 €	10,36 €	12,37 €	14,24 €	14,61 €	11,04 €	12,67 €	15,60 €	17,97 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)		17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3	18,9	18,5
M. Km commerciaux / Conducteur (Bus + Tram)		15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7
Nbre de bus en propre / effectif maintenance		2,63	2,60	2,65	2,83	3,02	3,11	3,14	3,36	3,72
Nbre de bus équivalents standards / OP TA		3,9	3,9	4,0	4,6	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8
M. km produits Bus / effectif maintenance		104	109	112	117	124	115	125	136	139
Km produits Bus / Véhicule		39,5	42,0	42,4	41,4	41,0	37,1	39,8	40,3	37,5
Km totaux / Véhicule		41,3	43,9	44,3	43,4	42,8	38,7	41,2	41,9	38,1
Total Frais de personnel		98 479	97 078	96 982	99 413	97 603	89 739	96 317	97 431	100 166
% coût de production		81,8%	82,3%	82,7%	83,3%	83,0%	83,3%	82,9%	82,0%	80,0%
K€ / effectif Total		55,8	56,2	58,0	59,6	58,0	54,4	58,7	60,0	63,0
K€ / conducteur		53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6
Km Produits / Effectifs total		13,4	13,9	13,8	13,8	13,9	12,7	14,1	14,3	14,0
% effectif support bus		11,4%	11,7%	12,1%	12,1%	12,6%	12,5%	12,4%	13,3%	15,1%
Absentéisme conduite (Tx RH)		8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
V/ KC		2,5	2,7	3,0	3,0	3,1	2,2	2,5	3,0	3,1
KC / ligne		230 737	302 686	293 055	296 651	292 326	287 366	315 797	295 269	322 144
Tx de HLP appliqué (HLP bus / KC appliqués bus)		18,2%	18,2%	17,5%	17,7%	17,7%	17,7%	18,0%	17,9%	18,0%
Tx de HLP (HLP bus / KC réalisés bus)		18,1%	18,3%	17,6%	17,9%	18,0%	18,0%	18,2%	18,4%	19,5%
Vitesse Commerciale		17,1	17,7	17,45	17,24	17,26	17,54	17,51	17,62	17,83
KC / Equipie		83,5	83,1	83,32	82,43	82,54	83,15	82,90	82,86	79,84
V / Course		24,1	26,5	29,38	29,93	31,66	23,32	26,48	31,50	34,14
Taux de Courses perdues		4,3%	0,7%	0,8%	1,4%	1,7%	1,4%	1,4%	2,7%	8,1%
dont pour causes internes		4,0%	0,4%	0,6%	0,9%	0,8%	1,0%	1,3%	2,5%	7,3%
Taux d'indisponibilité matin hors été		15,6%	13,5%	13,9%	13,7%	12,8%	12,1%	16,2%	14,1%	12,4%
Taux de réserve (hors été)		17,5%	17,9%	16,8%	16,7%	16,8%	16,0%	16,0%	16,0%	16,0%
Taux de pannes au 10 000 Km (interventions)		2,2	2,2	2,1	2,2	2,2	1,9	2,0	2,0	2,0
Taux de courses perdues / Pannes		0,14%	0,14%	0,15%	0,17%	0,20%	0,14%	0,14%	0,14%	0,14%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Services affrétés

SERVICES AFFRETES	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	9 561	11 077	13 772	14 935	15 581	14 945	17 618	20 682	27 429
	-1,3%	+15,9%	+24,3%	+8,4%	+4,3%	-4,1%	+17,9%	+17,4%	+32,6%
TAD virtuels (yc centrale)	807	827	813	883	422	397	448	304	0
TAD zonal (yc centrale)	3 874	3 855	3 833	3 906	3 192	1 660	2 097	2 262	2 495
Lignes régulières	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278	9 448	12 558	18 172
Lignes scolaires	479	587	631	610	628	513	606	751	1 043
CAM	2 270	2 435	2 628	3 558	3 665	3 280	3 658	3 637	4 401
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					147	316	315	137	20
DOCA L130			129	193	49	-7			
DOCA L145 refacturé			149	160	26	0			
frais divers (Indemnités COVID19)						640	71		
pour info : centrale de réservation	261	266	245	242	176	89	73	77	50
TOTAL CHARGES VARIABLES (yc centrale)	8 902	10 353	13 109	14 326	14 818	14 076	16 643	19 649	26 131
	93%	93%	95%	96%	95%	94%	94%	95%	95%
frais de service	44	24	17	11	18	33	27	40	32
frais de personnel	351	396	392	333	347	340	453	432	442
frais de bâtiment	4	10	1	9	9	14	15	16	7
frais de qualité	13	11	4	2	2	1	2	12	22
frais de signalétique	5	3	3	15	10	0	1	1	1
frais divers (Congés avant retraite)					0	53	0	0	0
TOTAL AUTRES COÛTS DIRECTS	417	444	418	370	386	441	498	502	504
	4%	4%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	2%
TOTAL COÛT DE PRODUCTION	9 319	10 797	13 527	14 696	15 204	14 517	17 141	20 151	26 635
QP activités supports	242	280	395	398	403	428	477	531	793
% Frais indirects répartis	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Millier Km Commerciaux (= KM totaux)	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062	6 508	7 352
	+0,5%	+10,6%	+18,0%	+8,4%	-3,9%	-13,5%	+18,0%	+7,4%	+13,0%
dont Tad virtuel	553	571	561	577	202	188	208	138	0
	+7,2%	+3,2%	-1,8%	+2,8%	-65,1%	-6,5%	+10,3%	-33,4%	-100,0%
dont Tad zonal	2 445	2 422	2 321	2 342	1 801	909	1 163	1 155	1 117
	+0,5%	-1,0%	-4,2%	+0,9%	-27,1%	-49,5%	+27,9%	-0,7%	-3,3%
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	590	988	1 810	1 799	2 498	2 717	3 268	3 900	4 802
	-5,8%	+67,6%	+83,2%	-0,6%	+38,9%	+8,8%	+20,3%	+19,4%	+23,1%
dont Lignes scolaires	60	73	83	80	80	64	75	93	123
	+9,7%	+21,1%	+14,2%	-3,8%	+0,2%	-20,8%	+17,9%	+24,4%	+31,6%
Dont CAM	675	736	810	1 243	1 242	1 105	1 238	1 173	1 305
	+0,5%	+9,0%	+10,1%	+53,5%	-0,0%	-11,1%	+12,1%	-5,2%	+11,2%
Dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					52	110	110	47	5
dont DOCA L130									
dont DOCA L145 refacturé									
	31	46	6						
	36	38	4						
Nbre de lignes	56	73	76	68	84	82	84	100	105
dont Tad virtuel	5	5	5	5	1	1	1	1	0
dont Tad zonal	4	4	4	4	4	3	3	3	3
dont Lignes régulières et navettes travaux	12	20	20	20	30	32	34	42	45
dont Lignes scolaires	17	24	25	22	31	30	30	38	39
dont CAM	18	20	20	15	15	15	15	15	17
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					1	1	1	1	1
dont DOCA L130 et L145					2	0	0	0	0
	2	2	2	2	0	0	0	0	0
Millier Validations	1 660	2 104	3 038	3 222	3 408	2 291	3 000	4 104	6 030
	+2%	+27%	+44%	+6%	+6%	-33%	+31%	+37%	+47%
dont Tad virtuel	108	117	119	121	58	42	49	31	
	+11%	+9%	+2%	+1%	-52%	-29%	+19%	-36%	
dont Tad zonal	604	619	597	597	463	188	234	256	196
	+1%	+2%	-3%	+0%	-23%	-59%	+25%	+9%	-23%
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	358	728	1 453	1 648	1 982	1 376	1 836	3 048	4 993
	-3%	+103%	+100%	+13%	+20%	-31%	+33%	+66%	+64%
dont Lignes scolaires	166	198	212	196	194	130	166	157	197
	+13%	+19%	+7%	-7%	-1%	-33%	+31%	+37%	+25%
dont CAM	424	443	543	477	550	354	460	488	638
	+2%	+4%	+23%	-12%	+15%	-36%	+30%	+6%	+31%
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					146	201	254	124	6
dont DOCA L130									
dont DOCA L145									
	112	182	15						
	1	1	0						
Effectif Service Affrétés	4,0	4,4	4,3	4,0	4,3	5,0	5,0	4,8	5,0
Coût d'exploitation / Kilomètre	2,21 €	2,31 €	2,44 €	2,44 €	2,65 €	2,93 €	2,91 €	3,18 €	3,73 €
Coût d'exploitation / Validation	5,76 €	5,26 €	4,53 €	4,63 €	4,57 €	6,52 €	5,87 €	5,04 €	4,55 €
Coût de production / Kilomètre	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €	3,10 €	3,62 €
Coût de production / Validation	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,56 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €	4,91 €	4,42 €
Coût de production / Kilomètre	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €	3,10 €	3,62 €
Tad virtuel	1,55 €	1,54 €	1,52 €	1,53 €	2,16 €	2,19 €	2,24 €	2,27 €	
Tad zonal	1,68 €	1,68 €	1,73 €	1,73 €	1,84 €	1,91 €	1,88 €	2,04 €	2,30 €
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	2,59 €	2,77 €	2,80 €	2,85 €	2,74 €	2,77 €	2,97 €	3,30 €	3,85 €
Lignes scolaires	8,04 €	8,14 €	7,63 €	7,66 €	7,87 €	8,13 €	8,15 €	8,11 €	8,54 €
CAM	3,46 €	3,40 €	3,32 €	2,92 €	3,02 €	3,06 €	3,04 €	3,18 €	3,44 €
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					5,72 €	5,72 €	5,72 €	5,83 €	7,88 €
DOCA L130			4,22 €	4,21 €	8,31 €				
DOCA L145			4,26 €	4,25 €	5,86 €				
Coût de production / Validation	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,56 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €	4,91 €	4,42 €
Coût variable / Kilomètre	2,06 €	2,16 €	2,32 €	2,34 €	2,52 €	2,76 €	2,75 €	3,02 €	3,55 €
Tad virtuel	1,46 €	1,45 €	1,45 €	1,53 €	2,09 €	2,11 €	2,16 €	2,19 €	
Tad zonal	1,58 €	1,59 €	1,65 €	1,67 €	1,77 €	1,83 €	1,80 €	1,96 €	2,23 €
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	2,50 €	2,68 €	2,72 €	2,79 €	2,68 €	2,68 €	2,89 €	3,22 €	3,78 €
Lignes scolaires	7,95 €	8,04 €	7,56 €	7,60 €	7,80 €	8,04 €	8,07 €	8,03 €	8,47 €
CAM	3,37 €	3,31 €	3,25 €	2,86 €	2,95 €	2,97 €	2,96 €	3,10 €	3,37 €
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					2,86 €	2,86 €	2,86 €	2,91 €	3,94 €
DOCA L130			4,15 €	4,15 €	8,24 €				
DOCA L145			4,19 €	4,19 €	5,79 €				
Coût variable / Validation	5,36 €	4,92 €	4,32 €	4,45 €	4,35 €	6,14 €	5,55 €	4,79 €	4,33 €
V/ KC	0,38	0,44	0,54	0,49	0,58	0,45	0,49	0,63	0,82
Tad virtuel	0,19	0,21	0,21	0,21	0,29	0,22	0,24	0,23	
Tad zonal	0,25	0,26	0,26	0,26	0,26	0,21	0,20	0,22	0,18
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	0,61	0,74	0,80	0,92	0,79	0,51	0,56	0,78	1,04
Lignes scolaires	2,75	2,71	2,54	2,45	2,41	2,04	2,21	1,68	1,60
CAM	0,63	0,60	0,67	0,38	0,44	0,32	0,37	0,42	0,49
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					2,84	1,82	2,30	2,63	1,15
DOCA L130									
DOCA L145					2,47				
	3,62	3,91							
Taux de sous traitement global	12,6%	13,6%	16,1%	17,2%	16,4%	15,2%	16,6%	17,2%	19,5%
Tx d'affrètement (services affrétés + bus)	17,7%	19,1%	22,4%	23,8%	22,8%	22,2%	23,6%	25,0%	28,2%
% validations Réseau	1,0%	1,2%	1,7%	1,7%	1,7%	1,9%	2,0%	2,3%	3,2%
% validations Bus	3,2%	3,7%	5,0%	5,2%	5,2%	5,4%	5,6%	6,3%	8,0%
KC / ligne	77	66	74	90	70	62			

Accusé de réception en préfecture
031 253 00986 20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Bus en propre :

Le **coût d'exploitation kilométrique** du Bus en propre augmente en 2023. Il passe de 6,62 € / KC en 2022 à 7,24 € / KC en 2023.

Le **coût de conduite** représente un peu plus de la moitié des coûts d'exploitation du Bus. Il est en augmentation par rapport à 2022, et légèrement supérieur à 2019. Ramené au kilomètre produit, il est égal à 3,18 € en 2023, contre 3 € l'année précédente et 2,99 € en 2019.

L'**effectif** conduite Bus et Tramway est en baisse de 1% par rapport à 2022 en raison principalement des difficultés à recruter. A noter tout de même, un niveau d'absentéisme en baisse qui se situe à 10,2% en 2023, vs 11% en 2022.

Le **coût kilométrique de la maintenance** suit la même tendance que l'exploitation et se situe à 0,64 € / KP, en augmentation par rapport à 2022 (0,61 € / KP).

Le coût des carburants a lui aussi augmenté passant de 0,34 €/KP en 2022 à 0,36 €/KP en 2023, niveau le plus haut jamais atteint.

Le coût des assurances a fortement augmenté, passant de 0,04 €/KP en 2022 à 0,11 €/KP en 2023.

L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années.

Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la responsabilité civile circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.

Services Affrétés :

Les Services Affrétés représentent 28,2 % de l'offre kilométrique Bus en 2023, vs 25% en 2022.

Leur **coût d'exploitation kilométrique** s'établit en moyenne à 3,73 € / KC, en augmentation par rapport à 2022 (3,18 € / KC). Il est supérieur à celui de 2019 (2,65 €/KC), du fait des évolutions significatives des prestations fournies par les sous-traitants au niveau de la qualité de l'offre (plus de lignes régulières, accessibilité, vidéo protection...), de l'information voyageurs, et des véhicules (parc neuf, motorisation GNV).

Les coûts variables représentent 98% des coûts de production, comme en 2022. Les lignes régulières représentent maintenant 70% des dépenses vs 64% en 2022 et le Muretain 17% des dépenses vs 19% en 2022. L'effet prix représente 54% de la variation des dépenses par rapport à 2022, et 46% pour l'effet volume.

En 2023, on retrouve l'impact effet année pleine des 5 lignes de bus transférées aux affrétés (26, 53, 69, 80, 152) le 29 août 2022. De nouvelles lignes ont été créées notamment avec la restructuration du secteur nord-ouest, à savoir les lignes 74 et 75, et les TAD 170 et 171, ainsi que 2 lignes supplémentaires au Muretain 318 et 321, et un scolaire le 42.

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité - Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus (lignes à horaires)	72,89%	78,00% 
	Taux de régularité-ponctualité bus à fréquence (Linéo, 14, 19 et 63)	76,27%	80,00% 
 Accueil et attitude commerciale	Attitude conducteur	96,60%	98,00% 
	confort conduite bus	98,79%	99,00% 
 Information Voyageur	info nominale arrêts	90,58%	98,00% 
	info nominale véhicules bus	94,63%	98,00% 
	info situation perturbée prévue arrêts	99,67%	98,00% 
	info situation perturbée prévue véhicules bus	89,44%	98,00% 
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,2	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures arrêts	93,99%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules bus	97,74%	98,00% 
 Disponibilité des valideurs	Bus valideurs	99,63%	99,50% 

L'indicateur de **régularité ponctualité** est inférieur à l'objectif fixé, avec un taux de 72,89% au lieu de 78%.



L'enquête satisfaction menée fait apparaître un niveau de **qualité perçue de 7,4/10**, en légère hausse par rapport à l'an dernier. Nous notons que le niveau de satisfaction des clients Linéo diminue légèrement (- 0,1 point) tandis qu'il est en hausse pour les clients des autres lignes (+ 0,2 point).

De manière plus détaillée, les clients apprécient particulièrement la relation conducteur (amabilité, qualité des échanges, compétences) qui génère une forte satisfaction avec des notes allant de 8,1 à 8,5. Allié à une qualité de conduite en progression de + 0,8 point, cela constitue un point fort du Bus.

La sécurité à bord des bus ainsi que l'attente aux arrêts sont également en progression de presque 1 point.

En revanche, les temps d'attente et le respect des temps d'attente affichés sont en net recul (jusqu'à -1 point).

La gestion des perturbations reste à améliorer globalement avec une note basse sur les informations des correspondances (4,9) et les informations aux arrêts (5,1) lors des perturbations.

➔ Au regard des mesures qualité, le bonus/malus sur le mode Bus au titre du contrat sur l'année 2023 est de - 285 K.€.

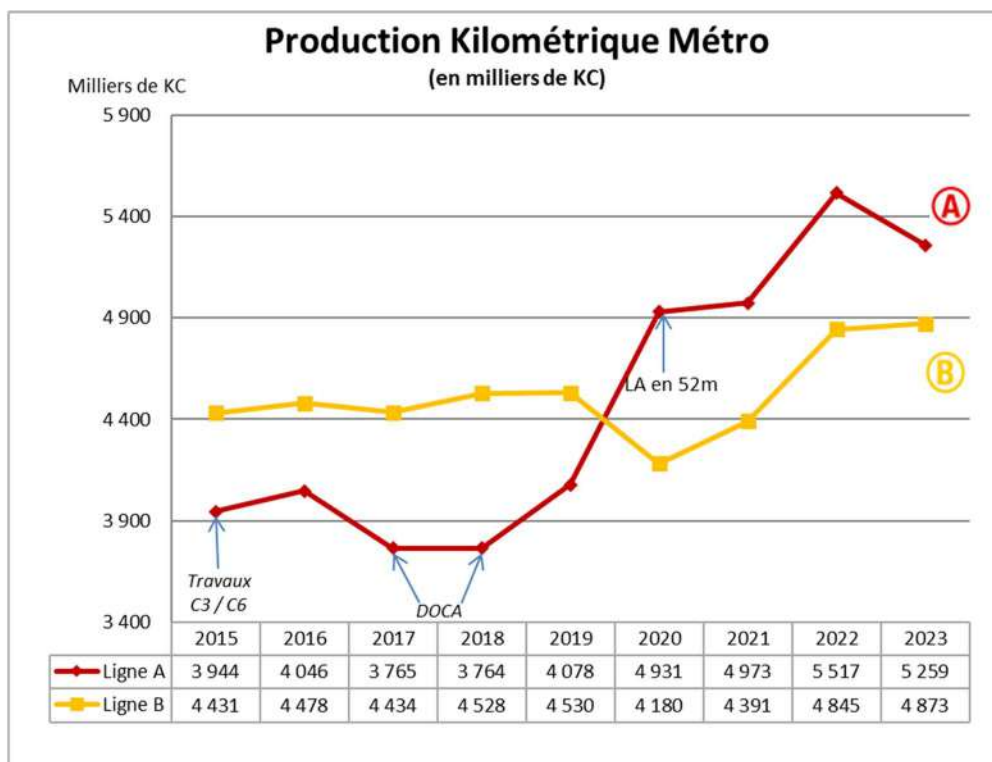
3.2.2 METRO

Performance de l'exploitation



La **production kilométrique** du Métro s'élève à 10,1 millions de KC. C'est 2,2% de moins que l'année précédente ainsi que 2,2% de moins que le plan annuel (- 232 000 KC).

	ANNEE 2023						ANNEE 2022	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2023		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
M	10 132	97,8%	10 364	-2,2%	10 004	+1,3%	10 362	-2,2%
A	5 259	97,8%	5 379	-2,2%	5 170	+1,7%	5 517	-4,7%
B	4 873	97,7%	4 985	-2,3%	4 834	+0,8%	4 845	+0,6%

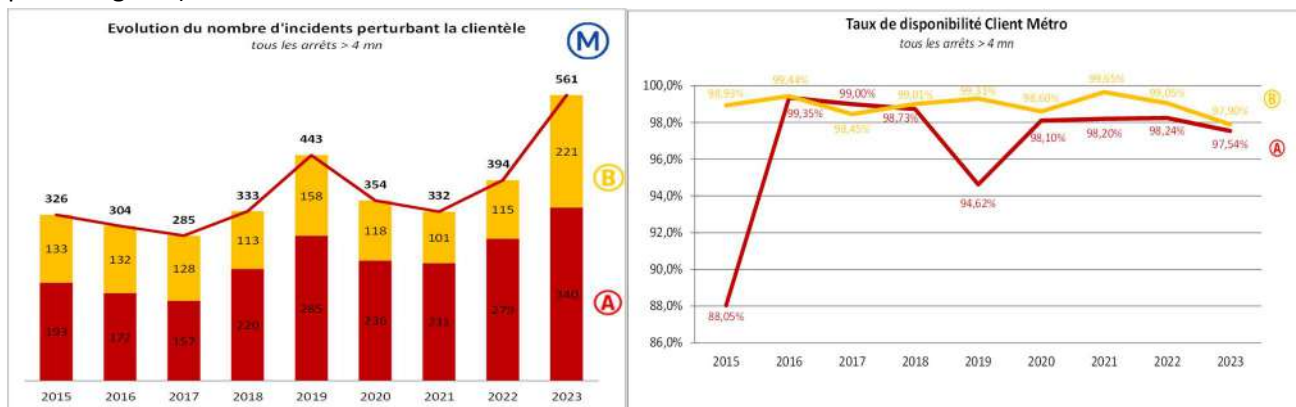


Le budget initial prévoyait **10 millions de KC** auxquels s'ajoutent des modifications de programmation de + 360 230 KC. Par ailleurs, des KC ont été perdus à hauteur de 232 087 KC dont 180 866 KC pour causes internes et 51 221 KC pour causes externes (incidents clients, vandalisme, événements exceptionnels...).

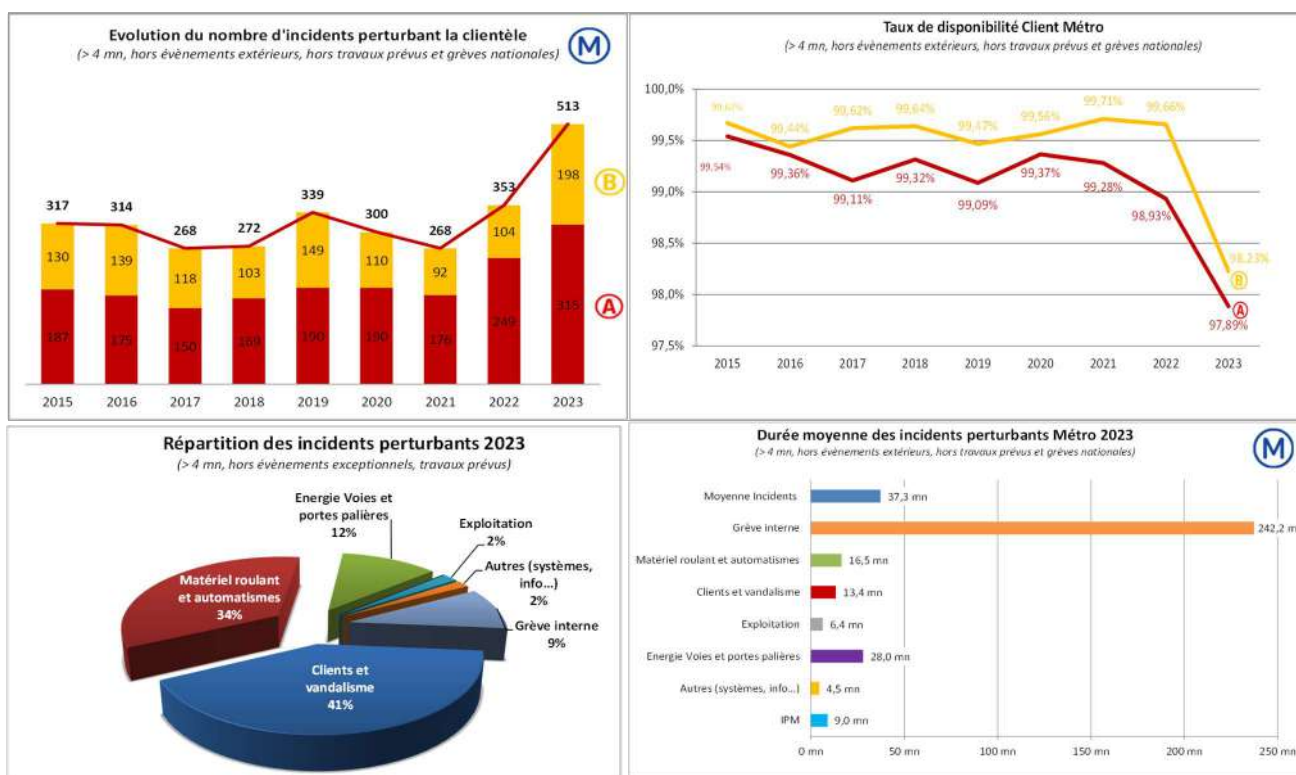
Le **taux de réalisation de l'offre** (KC réalisés/KC appliqués) s'élève à **97,8%**. Hors causes externes, ce taux s'établit à 98,3%.

Disponibilité client du Métro :

En 2023, le **nombre d'incidents perturbants (> 4mn sans exclusions)** est au **nombre de 561**, en augmentation de 42% par rapport à 2022, avec des évolutions différentes selon les lignes (+ 22% pour la ligne A et + 92% pour la ligne B).



- En excluant les arrêts pour événements extérieurs (grands travaux programmés, intempéries...) il y a eu **513 incidents perturbants (> 4mn)**, dont 48 suites au mouvement social interne, et 75 ont fait l'objet d'un service partiel.
- Ainsi, le taux de disponibilité client du métro s'affiche à **98,06%** pour un engagement CSP de **99,40%**.



Les actes liés au comportement de la clientèle demeurent le principal motif d'arrêts (41%), viennent ensuite les pannes liées au matériel roulant et aux automatismes (34%). Les incidents liés à la voie et aux infrastructures ne représentent que 12% en 2023, et 9% des incidents sont imputables aux mouvements sociaux de début d'année. A noter que ces derniers ont été les plus perturbants en temps avec une durée moyenne de 242 minutes.



La ligne A présente un nombre d'arrêts supérieur à 2022 (315 en 2023 contre 249 en 2022) et la durée moyenne de ces arrêts a augmenté de 65% (32 min en 2023 vs 19 min en 2022). Le taux de disponibilité clients est de 97,89% en 2023 et diminue par rapport à 2022 qui était de 98,93% pour un objectif fixé à 99,40%.

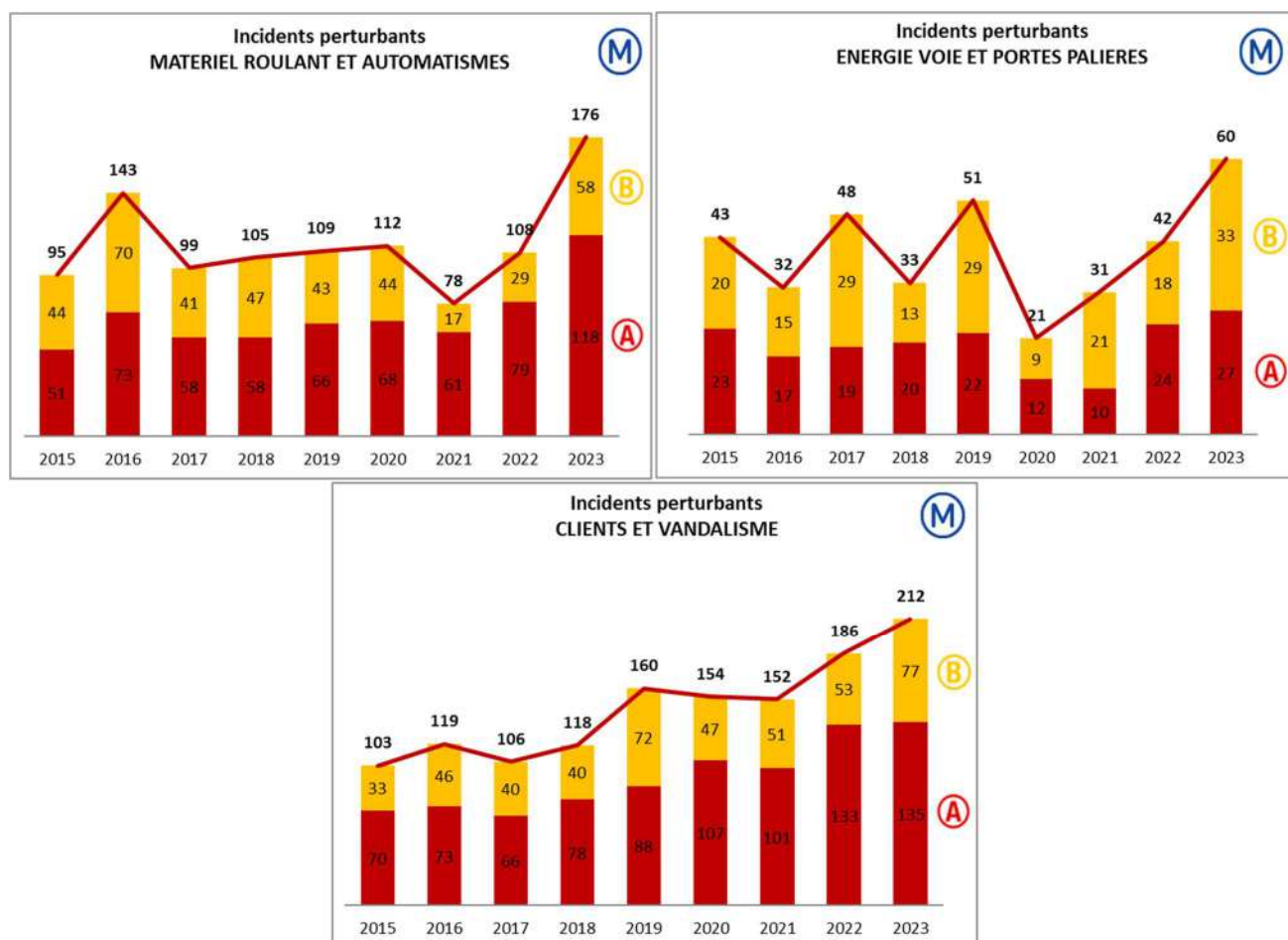
Il est important de noter que 43% des incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme.

Les incidents du matériel roulant et automatismes sont en forte augmentation (+ 39), avec une fréquence de 2,89 d'incidents d'origine technique tous les 100 000 kms qui augmente par rapport à la moyenne des 8 années précédentes qui est de 1,96.

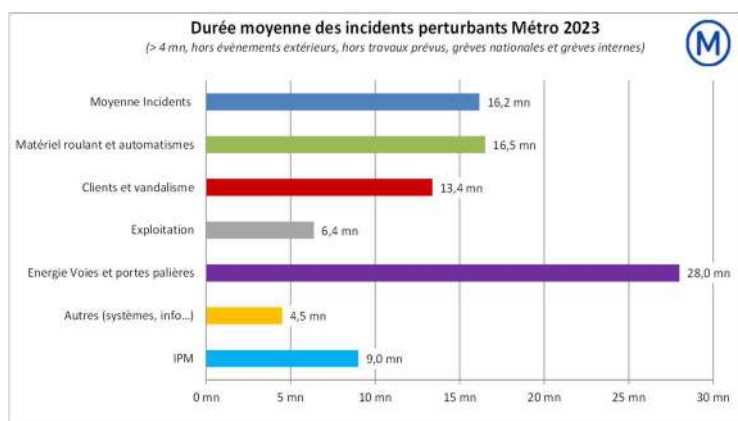
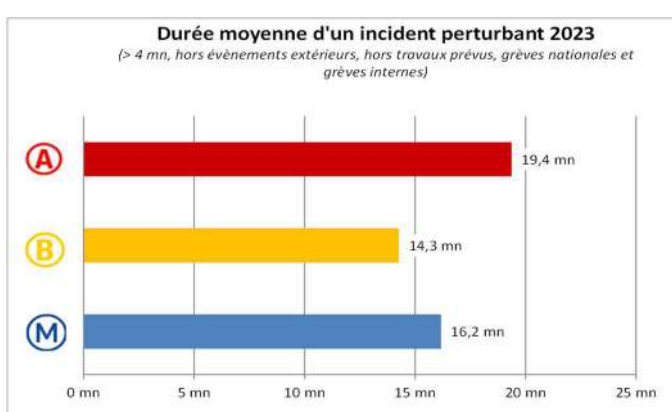
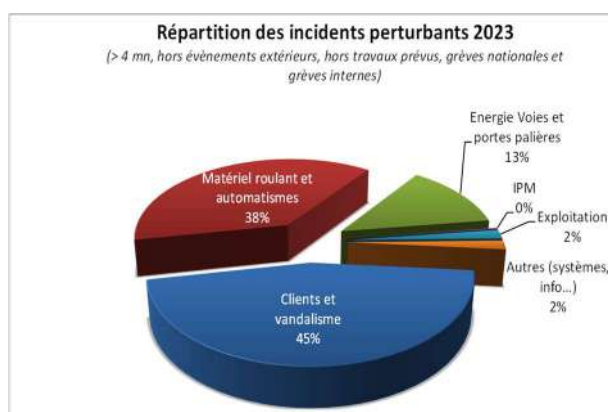
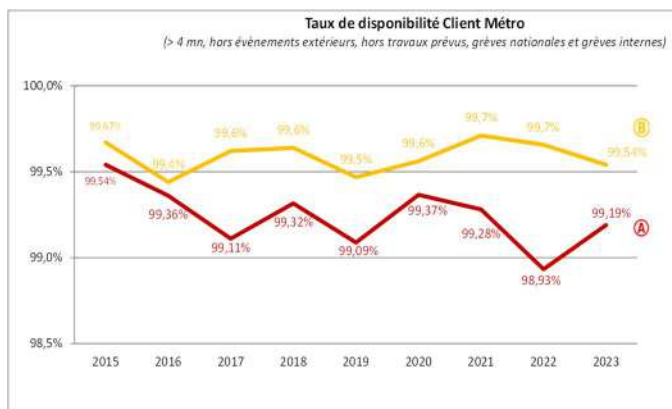
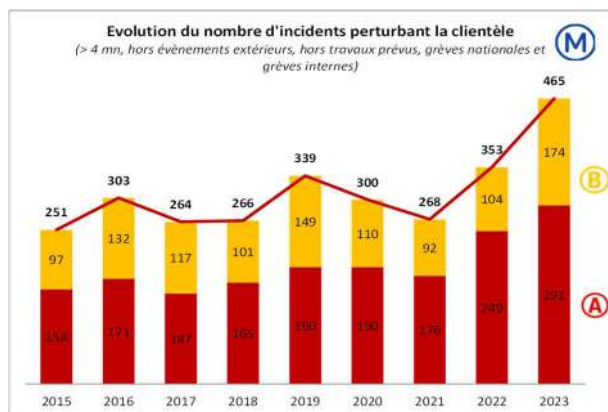


La ligne B voit son nombre d'arrêts augmenter très fortement (198 en 2023 contre 104 en 2022) avec une durée moyenne de ces arrêts en augmentation également (47 min en 2023 contre 15 min en 2022). Le taux de disponibilité clients est de 98,23% en 2023 et baisse par rapport à 2022 qui était de 99,66% pour un objectif de 99,40%.

39% de ces incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme, avec une forte augmentation pour la partie vandalisme (+ 12 par rapport à 2022). La fréquence des incidents d'origine technique est de 1,91 tous les 100 000 kms, alors que la moyenne observée les 8 dernières années est de 1,42.



- En excluant les arrêts pour événements extérieurs (pour travaux, pour grèves nationales) et pour grèves internes, le nombre d'arrêts > 4mn est de 465. Il demeure en augmentation de 32% par rapport à 2022, avec des évolutions différentes selon les lignes (+ 17% pour la ligne A et + 67% pour la ligne B). Hors grèves internes, le taux de disponibilité client du Métro est de 99,37% pour un engagement CSP de 99,4%. Les incidents liés à l'énergie -voie ont été les plus pénalisants en durée avec une moyenne de 28 mn par incident.



Performance technique

• Situation du parc Métro :

A fin décembre, le parc Métro est inchangé et est constitué de 116 rames VAL électriques, dont 28 Val 206, 14 Val 208, 56 Val 208 NG et 18 Val 208 NG2, pour un âge moyen du parc de 19,8 ans.

Toutes les rames sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont effectué en moyenne 91 100 kms dans l'année.

Disponibilité des équipements : Ascenseurs et Escaliers Mécaniques

Depuis 2015, Tisséo Collectivités a confié à l'EPIC la maintenance lourde (équivalent des niveaux 4 et 5) des ascenseurs et escaliers mécaniques du Métro et exige un certain niveau de disponibilité.

Le taux de disponibilité client des équipements mesure le % de temps de fonctionnement d'un équipement sans panne technique. Il inclut les révisions de longues durées afin de mesurer le service réellement disponible pour l'utilisateur.

• Les Escaliers Mécaniques :

Pour les 126 escaliers mécaniques présents en moyenne sur l'ensemble du réseau Métro, les résultats 2023 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client ESCALIERS MECANQUES			
		2023	Objectif	2022	
	Ligne A	98,2%	98,0% 	98,1%	
	Ligne B	98,6%	98,0% 	98,2%	
	Total M	98,4%	98,0% 	98,2%	

→ L'objectif global de 98% sur l'ensemble du réseau Métro est atteint, avec une ligne A affichant un taux de 98,2% et une ligne B à 98,6%.

• Les Ascenseurs :

Concernant les 127 ascenseurs présents en moyenne sur l'ensemble du réseau Métro (+ 6 ascenseurs pour les parkings silo et 1 ascenseur à Ramonville non pris en compte dans les ratios ci-dessous), les résultats 2023 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client ASCENSEURS			
		2023	Objectif	2022	
	Ligne A	99,0%	98,0% 	99,2%	
	Ligne B	98,9%	98,0% 	99,1%	
	Total M	99,0%	98,0% 	99,2%	

➔ L'objectif global de 98% sur l'ensemble du réseau Métro est aussi atteint pour les ascenseurs, avec une ligne A affichant un taux de 99% et une ligne B à 98,9%.

Enquête



RENOUVELLEMENT DES ESCALIERS MÉCANIQUES LIGNE B

D'ici 2026, tous les escaliers mécaniques de la ligne B du métro seront remplacés par de nouveaux modèles. Depuis 2019, cette opération de grande envergure est échelonnée station par station : chaque chantier dure en moyenne entre 3 et 5 mois, avec une fermeture des stations entre 2 et 5 semaines selon leur configuration.



Le chef de projet de renouvellement des escaliers ligne B est **David RAYNAUD**, au sein du service ingénierie projets. Il est épaulé, pour le suivi des chantiers, par **Cédric CABRIS** et **Christophe PAULINE**. Ils nous dressent un état des lieux de ce chantier de longue haleine :

« Notre rôle est de nous assurer de la continuité du chantier dans le respect des règles de sécurité, de la conformité avec le dossier de réalisation et la méthodologie prévue. Nous devons apporter des solutions lorsque des soucis et aléas surviennent, inévitables dans des interventions de cette ampleur. Enfin, il faut savoir s'adapter et être réactifs lorsque ce qui était prévu n'est finalement pas réalisable. Les complications n'ont pas manqué, surtout dans les débuts du chantier. Cela allait des pénuries de pièces suite au Covid, jusqu'aux demandes de reports des fabricants, en passant par des livraisons de nouveaux finisseurs défectueux, d'une partie des équipements censés les constituer. Peu à peu, les industriels en charge de la fabrication se sont adaptés

aux exigences de Tussle et nous-mêmes avons appris de ces déboires. Nous sommes maintenant en capacité d'anticiper pas mal de situations et d'aplanir ainsi les difficultés ! Nous commençons maintenant à trouver un rythme satisfaisant dans l'enchaînement des chantiers. Cet été, nous avons commencé le chantier à Jean Jaurès, pour une durée d'un an et demi car la fermeture de cette station stratégique était inévitable. Les trois escalators extérieurs sont terminés et nous avons démarré le remplacement des deux escalators aux niveaux intermédiaires, reliant la galerie marchande à la salle des billets.

Concernant Saint-Michel-Marcel Langer, avec cinq escalators à remplacer, les travaux ont nécessité la fermeture de la station du lundi 13 novembre au dimanche 10 décembre 2023 inclus. Pour l'instant, tout se déroule bien sur le plan technique, la mise en service des cinq nouveaux escalators est prévue en avril prochain.

En 2024, nous allons commencer par Canal du Midi et les Carmes. Si la suite sera programmée en fonction de l'avancée des deux premiers chantiers de l'année. »

LES ESCALATORS REMPLACÉS ENTRE 2019 ET FIN 2023

BORDEROUDE : 3 escalators
FRANÇOIS VERDIER : 5 escalators
JEANNE D'ARC : 5 escalators
MIMMES : 2 escalators remplacés + 1 escalator transformé en escalier fixe
PALAIS DE JUSTICE : 4 escalators remplacés + 1 escalator transformé en escalier fixe + 1 escalator supprimé dans le cadre de la ligne C.
RANDONVILLE : 1 escalator remplacé + 1 escalator transformé en escalier fixe
SAINT MICHEL : mise en service des 5 nouveaux escalators prévue en avril 2024.
JEAN JAURÈS en cours, pour une durée de 1 an et demi.



Saint Michel : arrivée d'un des tronçons du nouvel escalator, intérieur de la station.

Saint Michel : avant la pose d'un nouvel escalator, sortie de la station.

Performance économique

ACTIVITE METRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	65 957	64 707	63 749	61 726	64 463	63 566	65 910	68 129	84 906
Evol / N-1	+1,7%	-1,9%	-1,5%	-3,2%	+4,4%	-1,4%	+3,7%	+3,4%	+24,6%
Maintenance Rames et Automatismes	13 387	12 986	12 549	11 833	12 768	13 408	14 550	15 214	16 581
Maintenance énergie / voie	4 484	4 523	4 533	4 742	4 662	4 690	5 119	5 175	5 475
Electricité Traction	2 381	1 729	1 724	1 569	1 630	1 729	1 995	2 131	8 266
Assurances et CPA	1 611	1 757	1 260	906	752	1 045	851	702	1 848
TOTAL COUTS ROULAGE	21 863	20 995	20 065	19 050	19 812	20 872	22 516	23 222	32 169
	33%	32%	31%	31%	31%	33%	34%	34%	38%
Electricité stations	1 802	1 311	1 306	1 193	1 228	1 315	1 514	1 631	6 226
Fonctionnement Stations	5 869	5 614	5 908	5 426	5 633	5 774	5 939	5 699	6 032
Présence stations	4 527	4 221	4 557	3 891	4 327	4 591	4 432	4 468	4 749
Exploitation et autres Pel Fixe	11 016	11 778	11 640	12 241	12 494	11 511	12 087	13 218	13 530
Autres frais directs (ent batiments...)	1 526	1 915	1 913	2 094	2 184	1 994	2 195	2 439	2 811
TOTAL COUTS FIXES	24 741	24 839	25 324	24 845	25 866	25 186	26 167	27 455	33 348
	38%	38%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	39%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	46 604	45 834	45 389	43 895	45 678	46 058	48 683	50 677	65 517
RECETTES (refacturations, pénalités, ...)	20	2	0	0	0	0	47	10	0
Quote-part des frais indirects	19 353	18 873	18 360	17 831	18 785	17 508	17 227	17 452	19 389
	29%	29%	29%	29%	29%	28%	26%	26%	23%
Milliers Km produits (eq 26m)	8 758	8 915	8 615	8 701	8 987	9 553	9 862	10 812	10 568
(KmC + HLP + techniques)	+0,6%	+1,8%	-3,4%	+1,0%	+3,3%	+6,3%	+3,2%	+9,6%	-2,3%
Milliers Km Commerciaux	8 375	8 524	8 200	8 293	8 608	9 111	9 364	10 362	10 132
	+0,5%	+1,8%	-3,8%	+1,1%	+3,8%	+5,8%	+2,8%	+10,7%	-2,2%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Parc moyen exploité	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Milliers Validations	107 382	110 882	108 442	110 299	118 192	71 101	84 398	103 699	112 926
	-2,0%	+3,3%	-2,2%	+1,7%	+7,2%	-39,8%	+18,7%	+22,9%	+8,9%
Effectif Maintenance (MR, Auto, EV)	145	144	142	136	133	139	145	141	138
	+1,5%	-0,6%	-1,2%	-4,3%	-2,5%	+4,5%	+4,1%	-2,1%	-2,4%
Effectif Logistique	11	10	11	13	12	12	13	12	13
	+2,8%	-4,7%	+9,3%	+12,7%	-4,4%	+1,8%	+4,1%	-4,2%	+7,5%
Effectif Exploitation	107	109	109	113	111	110	108	109	114
	+2,7%	+1,3%	-0,1%	+3,9%	-1,3%	-1,2%	-1,6%	+0,5%	+5,2%
Effectif Parking	12	11	13	9	12	1	0	0	0
	+8,4%	-8,8%	+21,6%	-33,3%	+38,8%	-91,2%			
Effectif Ingenierie	13	14	14	11	15	13	15	16	13
	-0,6%	+4,1%	+5,4%	-25,2%	+37,0%	-14,4%	+15,7%	+11,6%	-20,4%
Effectif Autres (Direction, Sécurité)	5	4	2	3	4	3	3	3	3
	+32,6%	-19,5%	-50,8%	+62,2%	+24,3%	-25,7%	+5,4%	+0,0%	-9,6%
TOTAL Effectif Métro	280	278	277	274	272	265	269	265	268
(hors Patrimoine, Ingénierie, Méthodes central)	+2,7%	-0,7%	-0,1%	-1,3%	-0,4%	-2,7%	+1,3%	-1,2%	+1,1%
Coût d'exploitation / Km Commercial	7,88 €	7,59 €	7,77 €	7,44 €	7,49 €	6,98 €	7,04 €	6,58 €	8,38 €
Coût d'exploitation / Km Totaux	7,53 €	7,26 €	7,40 €	7,09 €	7,17 €	6,65 €	6,68 €	6,30 €	8,03 €
Coût d'exploitation / Validation	0,61 €	0,58 €	0,59 €	0,56 €	0,55 €	0,89 €	0,78 €	0,66 €	0,75 €
Coût de Production / Km Totaux	5,32 €	5,14 €	5,27 €	5,05 €	5,08 €	4,82 €	4,94 €	4,69 €	6,20 €
Coût de Production / Validation	0,43 €	0,41 €	0,42 €	0,40 €	0,39 €	0,65 €	0,58 €	0,49 €	0,58 €
dt Roulage / Km	2,50 €	2,36 €	2,33 €	2,19 €	2,20 €	2,18 €	2,28 €	2,15 €	3,04 €
dt Maintenance / Km	2,04 €	1,96 €	1,98 €	1,91 €	1,94 €	1,89 €	1,99 €	1,89 €	2,09 €
dt Roulage / Valid	0,20 €	0,19 €	0,19 €	0,17 €	0,17 €	0,29 €	0,27 €	0,22 €	0,28 €
dt fixes / Km	2,83 €	2,79 €	2,94 €	2,86 €	2,88 €	2,64 €	2,65 €	2,54 €	3,16 €
dt fixes / Km (hors exceptionnel)			2,81 €						
dt fixes / Valid	0,23 €	0,22 €	0,23 €	0,23 €	0,22 €	0,35 €	0,31 €	0,26 €	0,30 €
Coûts indirects / Km	2,21 €	2,12 €	2,13 €	2,05 €	2,09 €	1,83 €	1,75 €	1,61 €	1,83 €
Coûts indirects / Validation	0,18 €	0,17 €	0,17 €	0,16 €	0,16 €	0,25 €	0,20 €	0,17 €	0,17 €
Total Frais de personnel	20 758	21 424	20 967	21 489	21 507	20 476	21 807	23 061	23 719
% coût d'exploitation	45%	47%	46%	49%	47%	44%	45%	46%	36%
K€ / effectif Total	70,9	73,5	71,8	75,5	74,8	77,3	81,2	86,9	88,4
Effectif maintenance / Rame	1,25	1,24	1,23	1,17	1,14	1,20	1,25	1,22	1,19
Milliers de KP / effectif Maintenance	60,5	62,0	60,6	63,9	67,7	68,8	68,2	76,4	76,6
Coût maintenance MR et auto / rames	115 K€	112 K€	108 K€	102 K€	110 K€	116 K€	125 K€	131 K€	143 K€
Coût maintenance MR et auto / KP	1,53 €	1,46 €	1,46 €	1,36 €	1,42 €	1,40 €	1,48 €	1,41 €	1,57 €
Coût maintenance Voies / Km voies	76,5 K€	77,2 K€	77,3 K€	80,9 K€	79,6 K€	80,0 K€	87,4 K€	88,3 K€	93,4 K€
Coût fonctionnement / Station (38)	321 K€	293 K€	281 K€	277 K€	294 K€	307 K€	313 K€	310 K€	448 K€
Coût entretien / Station (38)	154 K€	148 K€	155 K€	143 K€	148 K€	152 K€	156 K€	150 K€	159 K€
Milliers de Km Totaux / Effectifs total	31,3	32,1	31,1	31,8	33,0	36,0	36,7	40,7	39,4
% effectif support (Direction, Ingénierie)	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	6,5%	5,6%	6,3%	6,9%	5,6%
Age moyen du parc (au 31 Décembre)	C3/C6	DoCA, St Agne	DoCA		XXL, Covid				
Milliers de KT / rame	11,8	12,8	13,8	14,8	15,8	16,8	17,8	18,8	19,8
V / KC	75,5	76,9	74,3	75,0	77,5	82,4	85,0	93,2	91,1
Vitesse commerciale	12,8	13,0	13,2	13,3	13,7	7,8	9,0	10,0	11,1
Tx de HLP	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,3	33,3
	4,6%	4,6%	5,1%	4,9%	4,4%	4,8%	5,3%	4,3%	4,3%
Recettes Commerciales	41 694 K€	45 585 K€	48 054 K€	55 040 K€	58 153 K€	37 173 K€	44 840 K€	55 071 K€	62 144 K€
Recettes / KC	4,98 €	5,35 €	5,86 €	6,64 €	6,76 €	4,08 €	4,93 €	5,13 €	6,13 €
Recettes / Validation	0,39 €	0,41 €	0,44 €	0,50 €	0,49 €	0,52 €	0,52 €	0,52 €	0,52 €

Accusé de réception en préfecture 6,13 €
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de transmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Le coût d'exploitation kilométrique du Métro augmente en 2023, passant de 6,58 € / KC en 2022 à 8,38 € / KC en 2023.

Cette évolution de + 27% provient essentiellement du coût de l'énergie et des assurances. Les dépenses d'énergie Métro (électricité traction, stations et bâtiments métro) ont été multipliées par 4 entre 2022 et 2023 (4 à 15 M€ malgré les aides gouvernementales). La consommation électrique par kilomètre parcouru reste stable (4,55 KWh / KT) mais le coût unitaire est passé de 82 € / MWh à 315 € / MWh. Cette augmentation avait été anticipée budgétairement.

Les assurances imputées au métro, passent de 0,7 M€ à 1,8 M€.

L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années.

Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la RC circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.



Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B	98,06%	99,40% 
 Information Voyageur	info nominale stations	96,69%	98,00% 
	info nominale véhicules métro	100,00%	98,00% 
	info situation perturbée prévue stations	100,00%	98,00% 
	info situation perturbée prévue véhicules métro	45,79%	98,00% 
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,2	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	99,76%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules métro	95,23%	98,00% 
ACCESSIBILITE			
Ascenseurs 	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00% 
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00% 
Escaliers mécaniques 	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00% 
	Taux de disponibilité client métro LB	98,65%	98,00% 
Dispo équipements 	Métro valideurs	99,35%	99,50% 
	Métro : DAT	100,00%	99,50% 

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

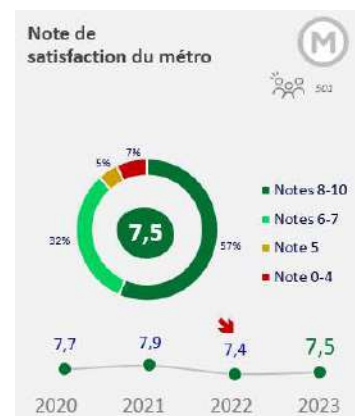
Le **taux de disponibilité du système Métro** est inférieur à l'objectif en 2023 avec un taux de 98,06% pour un objectif fixé à 99,40%.

Par ailleurs, le constat par le client mystère d'absences répétées d'information dans la rame sur les travaux ou perturbations programmées en stations (St Michel, Capitole, François Verdier) entraîne la note médiocre de 45.79%. Des mesures de corrections et d'affichages ont été prise depuis.

Et la prestation globale reste cependant appréciée, et l'enquête satisfaction montre même une légère reprise du niveau de satisfaction global du Métro. La note attribuée passe de 7,4/10 en 2022 à **7,5/10** en 2023.

La relation avec le personnel de contrôle génère un fort taux de satisfaction au Métro, tant dans le déroulement des contrôles que dans la qualité de l'échange avec des notes allant de 8,1 à 8,5.

Les autres principaux points forts du Métro (note supérieure ou égale à 7,5), concernent les éléments constitutifs de l'offre avec la rapidité de circulation, la visibilité des stations, les fréquences de passage et la ponctualité.



La satisfaction concernant les amplitudes horaire est en légère baisse (- 0,5 point), cela est dû aux fermetures anticipées des stations en soirée pour travaux.

La gestion des perturbations s'est améliorée avec des hausses de 0,9 à 1,6 points sur l'ensemble des critères de notation.

D'autres critères concernant l'expérience à bord des rames restent à un niveau insuffisant : l'affluence des rames (5,6), l'aménagement et le confort des rames (5,9) et le respect entre les passagers (5,9).

➔ Ces résultats sur le Métro engendrent un malus au titre du contrat de – 152 K.€ en 2023.

3.2.3 TRAMWAY



Performance de l'exploitation

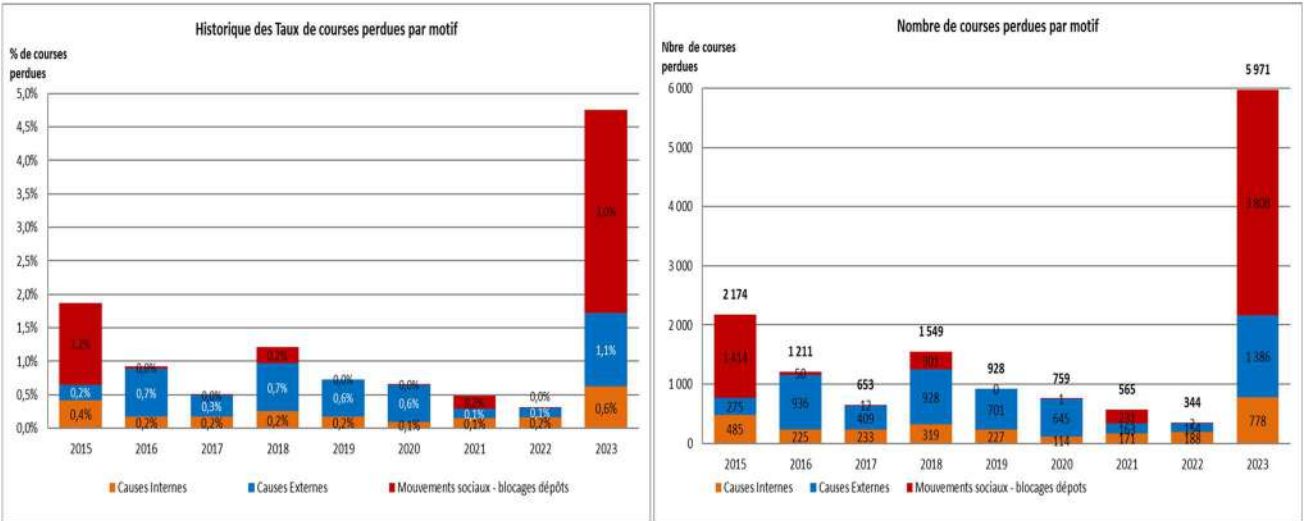
La **production kilométrique** du Tramway s'élève à 1,5 millions de KC, en augmentation de 6,6% par rapport à 2022 et en deçà de la programmation de 4,8%.

T	ANNEE 2023						ANNEE 2022		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023	REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart		Milliers KC	écart	% écart
T	1 508	95,2%	1 584	-76	-4,8%	1 594	1 415	93	+6,6%

La programmation kilométrique est en dessous du budget initial 2023 (- 11 058 KC).

Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **95,2%** et 75 604 KC ont été perdus.

23% d'entre eux sont liés à des perturbations d'origine externe (essentiellement liés à des grèves nationales et des décisions de fermeture par les autorités pour 19% et à des manifestations pour 2%). 77% sont dus à des perturbations d'origine interne (dont 64% pour grèves internes et blocages dépôts, et 9% pour absences conducteurs).

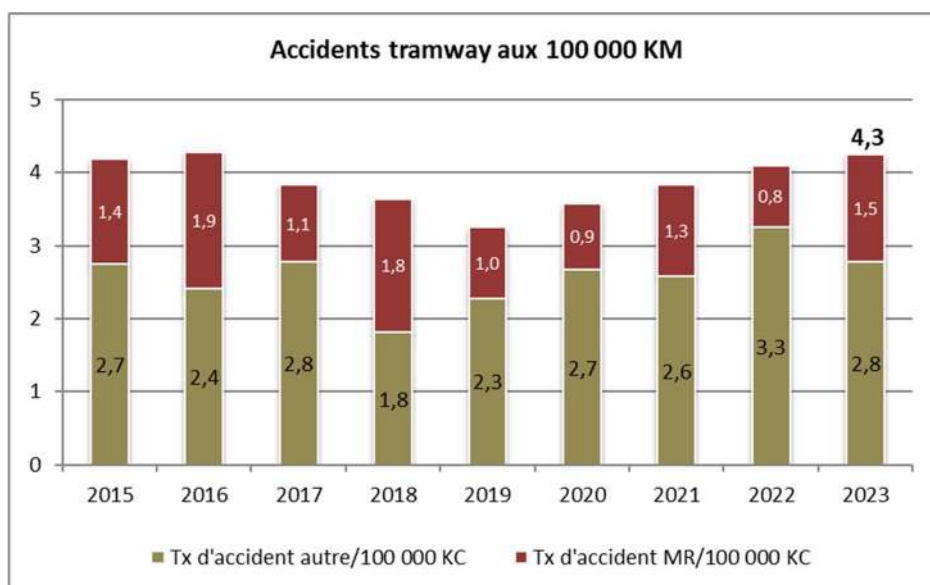


La **vitesse commerciale moyenne** du Tramway s'établit en 2023 à 17,46 km/h. Elle est légèrement inférieure à 2022 et à la référence contractuelle de 17,52 km/h.

Pour le Tram :

- le taux de HLP global appliqué du Tramway s'est amélioré entre 2022 et 2023 (4,8% à 4,4%).
- les temps de battement s'améliorent par rapport à 2016 de 4 points, mais les temps de prise/fin de service se dégradent de 1 point à cause du nombre supplémentaire d'équipes lié au MEET.
- la productivité du Tram s'est dégradée au vue des KC produits par équipe : 80 en 2023 pour 84 en 2022, elle est revenue au niveau de 2021.

Le [niveau d'accidentologie](#) global augmente très légèrement en 2023, avec une baisse des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie) et une augmentation des incidents impliquant le MR.



Performance technique

Situation du parc :

A fin décembre, le parc Tamway est constitué de 28 rames Citadis pour un âge moyen de 12,6 ans. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont roulé en moyenne 55 000 kms dans l'année.



28 RAMES CITADIS
 12.6 ANS
 55 000 km / an

Performance économique

ACTIVITE TRAM	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	12 293	13 461	13 681	13 476	13 841	12 991	13 283	13 256	16 530
<i>evol / N-1</i>	<i>+28,2%</i>	<i>+9,5%</i>	<i>+1,6%</i>	<i>-1,5%</i>	<i>+1,2%</i>	<i>-6,1%</i>	<i>+2,3%</i>	<i>-0,2%</i>	<i>+24,7%</i>
Conduite	4 781	5 279	5 432	5 357	5 140	5 038	5 180	4 975	5 732
Maintenance MR	1 433	2 109	1 858	2 004	2 348	1 869	2 058	2 319	2 536
Maintenance voie et IF	1 470	1 571	1 673	1 535	1 608	1 426	1 593	1 690	1 550
Energie	660	513	527	441	421	434	505	522	2 102
Assurances et CPI	162	165	185	66	135	141	137	166	299
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	8 506	9 638	9 675	9 403	9 652	8 908	9 473	9 671	12 220
	69%	72%	71%	70%	70%	69%	71%	73%	74%
Fonctionnement Stations (surveillance, médiation)	608	696	508	388	382	468	257	261	319
Opération fraude et reconquête du territoire			235	155	306	354	465	293	333
Entretien Bâtiments	358	298	337	467	479	483	532	520	818
Personnel Exploitation et fixe	587	516	546	580	698	685	533	545	695
Autres coûts directs (exploit, méthodes...)	125	55	63	80	117	73	68	60	66
TOTAL COÛTS FIXES	1 679	1 565	1 690	1 670	1 982	2 063	1 856	1 679	2 231
	14%	11%	12%	12%	14%	16%	14%	13%	13%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	10 184	11 203	11 365	11 073	11 634	10 971	11 329	11 350	14 450
<i>Quote-part des frais indirects</i>	<i>2 108</i>	<i>2 258</i>	<i>2 316</i>	<i>2 403</i>	<i>2 207</i>	<i>2 020</i>	<i>1 954</i>	<i>1 906</i>	<i>2 079</i>
	17%	17%	17%	18%	16%	16%	15%	14%	13%
Millier Km produits (Kmc + HLP)	1 465	1 627	1 633	1 589	1 588	1 482	1 505	1 483	1 578
	+28,2%	+11,1%	+0,4%	-2,7%	-0,1%	-6,7%	+1,5%	-1,4%	+6,4%
Millier Km Commerciaux	1 455	1 614	1 619	1 540	1 535	1 423	1 433	1 415	1 508
	+27,7%	+11,0%	+0,3%	-4,9%	-0,3%	-7,3%	+0,7%	-1,2%	+6,6%
Parc moyen exploité	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	+10,5%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	+100,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Millier Validations	9 623	10 870	12 017	12 860	13 654	7 715	9 298	10 951	11 992
	+17,3%	+13,0%	+10,5%	+7,0%	+6,2%	-43,5%	+20,5%	+17,8%	+9,5%
Effectif ETP Moyen Conduite (hors polyvalents, yc élèves)	90	99	98	95	94	100	95	87	96
	+48,5%	+9,9%	-0,7%	-3,1%	-1,3%	+6,3%	-5,4%	-7,7%	+10,2%
Effectif Maintenance	31	34	34	36	33	32	34	32	29
	+7,3%	+9,2%	-0,4%	+4,2%	-8,3%	-0,7%	+4,6%	-5,8%	-9,7%
Effectif Autres (exploitation, AIR, logistique, méthodes...)	10	8	9	11	8	9	8	7	10
	-19,9%	-22,3%	+7,4%	+24,1%	-26,3%	+17,4%	-15,3%	-6,8%	+30,7%
TOTAL Effectif	132	141	141	142	135	142	136	127	135
	+28,1%	+7,1%	-0,1%	+0,3%	-4,9%	+5,3%	-3,8%	-7,2%	+6,3%
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
Cout d'exploitation / Km Commercial	8,64 €	8,45 €	8,45 €	8,75 €	8,02 €	9,13 €	9,27 €	9,37 €	10,96 €
Cout d'exploitation / Km Produit	8,58 €	8,38 €	8,38 €	8,48 €	8,72 €	8,76 €	8,83 €	8,94 €	10,47 €
Couts de Production / km produit	6,95 €	6,89 €	6,96 €	6,97 €	7,33 €	7,40 €	7,53 €	7,65 €	9,16 €
Cout de Roulage / km	5,81 €	5,92 €	5,92 €	5,92 €	6,08 €	6,01 €	6,30 €	6,52 €	7,74 €
dont conduite / km	3,26 €	3,25 €	3,33 €	3,37 €	3,24 €	3,40 €	3,44 €	3,44 €	3,63 €
dont maintenance MR / km	0,98 €	1,30 €	1,14 €	1,26 €	1,48 €	1,26 €	1,37 €	1,56 €	1,61 €
dont maintenance voie et IF / km	1,00 €	0,97 €	1,02 €	0,97 €	1,01 €	0,96 €	1,06 €	1,14 €	0,98 €
dont énergie / km	0,45 €	0,32 €	0,32 €	0,28 €	0,26 €	0,29 €	0,34 €	0,35 €	1,33 €
dont autres coûts de roulage / km	0,11 €	0,10 €	0,11 €	0,04 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,19 €
Cout directs fixes / km produit	1,15 €	0,96 €	1,03 €	1,05 €	1,25 €	1,39 €	1,23 €	1,13 €	1,41 €
dont fonctionnement Stations	0,41 €	0,43 €	0,31 €	0,24 €	0,24 €	0,32 €	0,17 €	0,18 €	0,20 €
dont opération fraude et reconquête du territoire			0,14 €	0,10 €	0,19 €	0,24 €	0,31 €	0,20 €	0,21 €
dont entretien Bâtiments	0,24 €	0,18 €	0,21 €	0,29 €	0,30 €	0,33 €	0,35 €	0,35 €	0,52 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,40 €	0,32 €	0,33 €	0,37 €	0,44 €	0,46 €	0,35 €	0,37 €	0,44 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,09 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €
Couts de Production / km commercial	7,00 €	6,94 €	7,02 €	7,19 €	7,58 €	7,71 €	7,91 €	8,02 €	9,58 €
Cout de Roulage / km	5,85 €	5,97 €	5,98 €	6,11 €	6,29 €	6,26 €	6,61 €	6,83 €	8,10 €
dont conduite / km	3,29 €	3,27 €	3,36 €	3,48 €	3,35 €	3,54 €	3,61 €	3,61 €	3,80 €
dont maintenance MR / km	0,98 €	1,31 €	1,15 €	1,30 €	1,53 €	1,31 €	1,44 €	1,64 €	1,68 €
dont maintenance voie et IF / km	1,01 €	0,97 €	1,03 €	1,00 €	1,05 €	1,00 €	1,11 €	1,19 €	1,03 €
dont énergie / km	0,45 €	0,32 €	0,33 €	0,29 €	0,27 €	0,30 €	0,35 €	0,37 €	1,39 €
dont autres coûts de roulage / km	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,20 €
Cout directs fixes / km commercial	1,15 €	0,97 €	1,04 €	1,08 €	1,29 €	1,45 €	1,30 €	1,19 €	1,48 €
dont fonctionnement Stations	0,42 €	0,43 €	0,31 €	0,25 €	0,25 €	0,33 €	0,18 €	0,18 €	0,21 €
dont opération fraude et reconquête du territoire			0,15 €	0,10 €	0,20 €	0,25 €	0,32 €	0,21 €	0,22 €
dont entretien Bâtiments	0,25 €	0,18 €	0,21 €	0,30 €	0,31 €	0,34 €	0,37 €	0,37 €	0,54 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,40 €	0,32 €	0,34 €	0,38 €	0,45 €	0,48 €	0,37 €	0,39 €	0,46 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,09 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,08 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €
Dépenses / Validation	1,31 €	1,25 €	1,14 €	1,05 €	1,01 €	1,68 €	1,43 €	1,21 €	1,38 €
Dépenses / Course	0,11 €	0,10 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,12 €	0,14 €
Recettes Commerciales	1 809	4 602	5 612	6 895	7 001	4 056	4 976	6 114	8 643
Recette / kc	2,62 €	2,85 €	3,47 €	4,35 €	4,56 €	2,86 €	3,47 €	4,32 €	4,40 €
Recette / Validation	0,40 €	0,42 €	0,47 €	0,52 €	0,51 €	0,53 €	0,54 €	0,56 €	0,55 €
Recette / Course	33,36 €	35,64 €	43,41 €	53,04 €	55,64 €	35,18 €	43,52 €	54,17 €	55,55 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,3	18,3	18,9	18,5
M. Km commerciaux / Conducteurs (Bus + Tram)	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7
Nbre de Rames / effectif maintenance MR	1,7	1,5	1,6	1,4	1,4	1,6	1,6	1,8	1,9
M. km / effectif maintenance	89	85	91	81	82	83	89	95	104
KmT / Véhicule	53,0	58,5	58,7	55,8	55,7	51,9	52,4	51,6	55,0
Total Frais de personnel	7 605	8 220	8 230	8 166	7 905	7 718	7 730	7 562	8 519
% cout de production	75%	73%	72%	74%	68%	70%	68%	67%	59%
K€ / effectif Total	57,6	58,1	58,3	57,6	58,7	54,4	56,6	59,7	63,2
K€ / conducteur	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6
Km Totaux / Effectifs total	11,1	11,5	11,6	11,2	11,8	10,5	11,0	11,7	11,7
% effectif support bus	8%	6%	6%	8%	6%	7%	6%	6%	7%
V/ KC	6,6	6,7	7,4	8,4	8,9	5,4	6,5	7,7	8,0
KC / ligne	727 412	807 200	809 468	769 990	767 592	711 670	716 447	707 505	754 181
Tx de HLP	0,7%	0,8%	1,5%	3,2%	3,4%	4,1%	5,0%	4,8%	4,6%
Vitesse Commerciale	17,20	17,51	17,49	17,48	17,60	17,60	17,58	17,56	17,46
KC / Equipe	89,7	89,9	88,3	86,8	87,0	84,0	85,5	83,7	80,0
V / Course	84,3	84,2	92,9	101,9	108,5	66,7	81,3	97,0	100,3
Taux de Courses perdues	1,9%	0,9%	0,5%	1,2%	0,7%	0,4%	0,5%	0,3%	5,0%
dont pour causes internes	1,6%	0,2%	0,2%	0,5%	0,2%	0,1%			
Taux de courses perdues / Panne	0,31%	0,05%	0,07%	0,05%	0,08%	0,03%			

Accusé de réception en préfecture
031255100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Le coût d'exploitation kilométrique du Tramway s'établit à 10,96 € / KC vs 9,37 € / KC en 2022, en hausse de 17%.

Le **coût de conduite** représente 34% des coûts d'exploitation du Tram. Il est en hausse par rapport à 2022, en lien avec la hausse d'effectifs conduite de 10% entre 2022 et 2023. A l'identique du Bus, on note un niveau en baisse de l'absentéisme qui se situe à 10,2% en 2023, vs 11% en 2022. Ramené au kilomètre produit, le coût de conduite se situe à 3,63 € en 2023, contre 3,35 € l'année précédente et 3,24 € en 2019.

Le coût de l'énergie Tramway a été multiplié par 4 entre 2022 et 2023, passant de 0,35 €/km en 2022 à 1,33 €/km produit en 2023. On retrouve aussi cette augmentation au niveau de l'énergie des bâtiments. La consommation énergétique a été maîtrisée, le nombre de KWh consommé par kilomètre a baissé de 4% entre 2022 et 2023.

Le coût des assurances passe de 166 K.€ à 299 K.€. L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années. Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la RC circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.

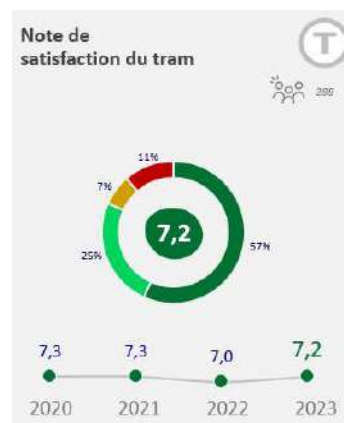
Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,03%	92,00% 
 Information Voyageur	info nominale stations	98,14%	98,00% 
	info nominale véhicules tramway	98,83%	98,00% 
	info situation perturbée prévue stations	98,94%	98,00% 
	info situation perturbée prévue véhicules tramway	67,65%	98,00% 
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,3	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	94,78%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules tramway	99,69%	98,00% 
 Dispo équipements	Tram valideurs	98,70%	99,50% 
	Tram : DAT	99,68%	99,50% 

L'indicateur de **régularité ponctualité** est conforme à l'objectif fixé, avec un taux de 92,03% pour un objectif de 92%. Le Tramway obtient une note de **qualité perçue** de **7,2/10** à l'issue de l'enquête satisfaction 2023, en hausse par rapport à 2022 (+ 0,2 point).

On note les points forts suivants : la visibilité des stations (8,0), le respect du temps d'attente affiché en station (7,5).

Les critères les moins bien notés concernent les situations perturbées et une attention particulière doit être portée sur la proposition de solutions alternatives et les informations données par Allô Tisséo lors de dysfonctionnements rencontrés sur le mode.



➔ Le Tramway se voit attribuer un malus de 30 K.€ en regard des engagements demandés dans le CSP pour l'année 2023.

3.2.4 TELEO



Téléo a effectué une année pleine d’exploitation et a été arrêté comme prévu du 31 juillet au 13 août 2023 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance.

Performance de l’exploitation

En 2023, Téléo a effectué 6 075 heures d’exploitation pour une prévision initiale de 6 176 heures. Cela représente l’équivalent de 1 146 094 kilomètres.

On comptabilise 615 arrêts dont 388 pour causes techniques, 104 pour causes d’exploitation, 89 pour incidents clients et 34 pour la météo. Ces arrêts correspondent à 101 heures d’exploitation perdues (l’équivalent de 13 290 kilomètres perdus) liées à des causes techniques et d’exploitation pour 64 heures, à des causes météorologiques pour 33 heures et des causes clients pour 5 heures.

Ainsi, le taux de disponibilité opérationnel du système est de 98,4% pour 2023 (vs 97,9% en 2022) et le taux de disponibilité du système hors météo et incidents clients s’établit à 99%.

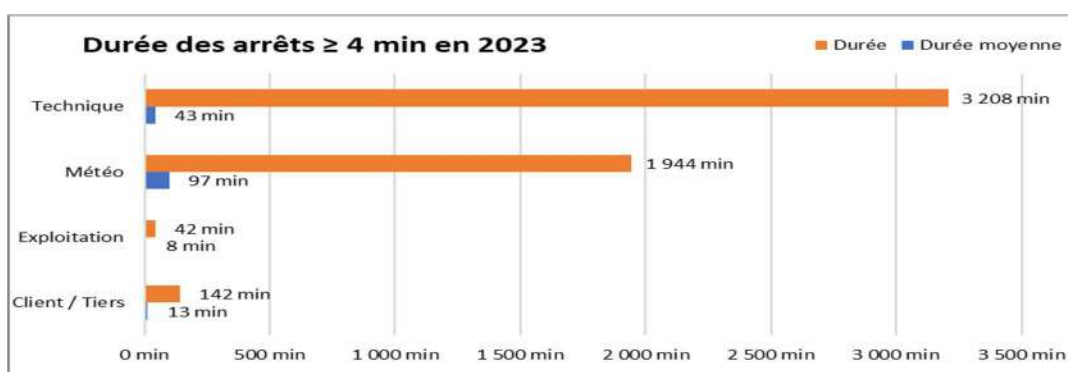
Le taux de disponibilité du système hors arrêts météo se maintient à un bon niveau (99,5 %, vs 99,6% en 2022).



Parmi ces 101 heures d’exploitation perdues, 89 heures sont liées à des arrêts supérieurs à 4 minutes et représentent 110 arrêts, soit 18% des arrêts totaux.

		Heures d'exploitation théoriques	Arrêts d'exploitation en heure	Exploitation réelle en heure	Taux de disponibilité opérationnel (système)
2023	janvier	524	7	517	98,58%
2023	février	475	5	470	98,97%
2023	mars	525	10	515	98,04%
2023	avril	509	12	496	97,60%
2023	mai	509	9	499	98,17%
2023	juin	579	14	565	97,64%
2023	juillet	563	19	544	96,57%
2023	août	350	11	339	96,95%
2023	septembre	584	3	581	99,52%
2023	octobre	525	4	522	99,29%
2023	novembre	509	1	507	99,75%
2023	décembre	525	5	520	99,02%
2023	cumul fin 12	6 176	101	6 075	98,37%

En 2023, le taux de disponibilité du système Téléo (tous type d'arrêts confondus) affiche 98.37% pour un taux client (arrêts perturbants supérieurs à 4 mn) de 98,6% (vs 98,2% en 2022). Il passe à 99,1% en excluant les arrêts pour causes clients (vandalismes, colis suspect...) et météo sécuritaires (orages, vents violents).



Performance technique

- **Situation du parc Téléo :**

En 2023, le parc est constitué de 15 cabines pouvant accueillir jusqu'à 34 personnes et 100% accessibles aux personnes à mobilité réduite, plus 1 cabine de réserve.

- **Disponibilité des équipements : Ascenseurs, cavaliers et pylônes**

Les ascenseurs présents dans les stations Téléo ont cumulé 427 heures de dysfonctionnement sur 18 528 heures prévues. Ainsi, le taux de disponibilité des ascenseurs atteint 97,7% pour un objectif fixé à 98%.

Le taux de disponibilité du balisage des cavaliers est de 97,6%.



Performance économique

ACTIVITE TELEO	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K.€)	248	99	2 111	5 028
Sous total sous traitance	98	0	1 122	3 446
<i>dont Sous traitance exploitation</i>	<i>98</i>	<i>0</i>	<i>917</i>	<i>1 052</i>
<i>dont Sous traitance Maintenance</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>205</i>	<i>2 395</i>
Carburant, Energie	0	0	187	913
<i>dont Electricité traction</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>187</i>	<i>913</i>
<i>dont Autres carburants</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Assurances	0	0	27	27
TOTAL charges variables	98	0	1 336	4 386
	39%	0%	63%	87%
Frais de personnel (y compris AIR)	125	87	169	222
Gardiennage	0	0	88	0
Système d'info et bureautique	21	2	50	3
Assurances	0	7	62	64
Batiments	0	1	65	101
Publicité et communication	0	0	132	7
Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)	3	2	61	10
TOTAL frais de personnel et charges fixes	148	98	626	407
	60%	99%	30%	8%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	246	98	1 962	4 793
Quôte part des frais indirects	2	1	148	235
	1%	1%	7%	5%
Coût d'exploitation / Heure d'exploitation			528,89 €	827,62 €
Coût d'exploitation / Kilomètre			2,96 €	4,39 €
Coût d'exploitation / Validation			2,07 €	3,28 €
Coûts de Production / heure d'exploitation			491,70 €	788,90 €
Charges variables / heure			334,84 €	721,87 €
<i>dont sous traitance exploitation / heure</i>			229,69 €	173,12 €
<i>dont sous traitance maintenance / heure</i>			51,37 €	394,14 €
<i>dont carburant, énergie / heure</i>			46,93 €	150,22 €
<i>dont assurance / heure</i>			6,86 €	4,39 €
Charges fixes /heure			156,86 €	67,03 €
<i>Frais de personnel (hors AIR)</i>			33,60 €	24,44 €
<i>Gardiennage</i>			22,10 €	0,04 €
<i>Système d'info et bureautique</i>			12,41 €	0,54 €
<i>Assurances</i>			15,41 €	10,57 €
<i>Batiments</i>			16,16 €	16,68 €
<i>Publicité et communication</i>			33,14 €	1,10 €
<i>Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)</i>			15,34 €	1,62 €
Recettes Commerciales en €			626 752	978 409
Recette / heure exploitation			157,04 €	161,05 €
Recette / kilomètre			0,88 €	0,85 €
Recette / validation			0,62 €	0,64 €
Unités d'œuvre et ratios d'exploitation				
Heures d'exploitation réalisées			3 991	6 075
Taux de disponibilité opérationnelle (système)			97,9%	98,4%
Kilomètres (équivalent)			712 737	1 146 094
Validations			1 018 132	1 532 395
Nbre de lignes			1	1
Nombre de cabines en ligne			15	15
Nombre de cabine en réserve			1	1
Effectif affecté à Téléo	1,0	1,0	2,0	2,6
Nombre de Kwh			1 907 980	2 557 989
Dépense en €			187 283 €	912 637 €
Taux de disponibilité des ascenseurs			98,7%	97,7%
Taux de disponibilité balisage des cavaliers			94,9%	97,6%
Taux de disponibilité balisage aérien des pylônes			100,0%	100,0%
Total Frais de personnel	125	87	169	222
Total Frais de personnel % cout de production	51%	89%	9%	5%
Total Frais de personnel en K € / effectif Téléo	124,5	87,1	86,5	84,5
Vitesse commerciale / heure exploitation			6,38	6,38
Vitesse Commerciale en heure de pointe en m/s				
Vitesse Commerciale en heure creuse en m/s				

Accusé de réception en préfecture
031254100086-2024-1012-P-2024-1016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

2023 étant la première année d'exploitation complète du téléphérique, les coûts de production sont 2,4 fois plus élevés que ceux de 2022.

Le coût d'exploitation de Téléo pour 2023 est de 828 € par heure d'exploitation, vs 529 € en 2022. Il est de 3,28 € par validation vs 2,07 € en 2022 ; et de 4,39 € au kilomètre vs 2,96 € en 2022.

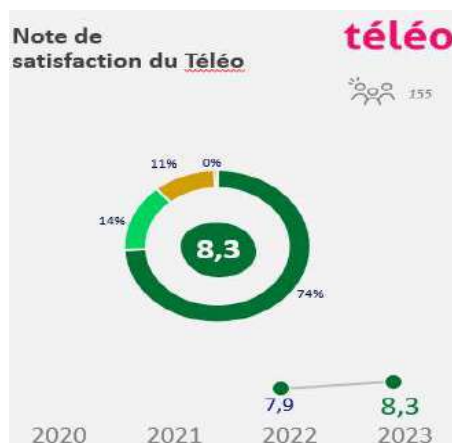
Ce coût était atypique en 2022 étant donné que le forfait de maintenance exploitation n'avait été pris en charge par Tisséo Voyageurs qu'à compter de décembre 2022 et qu'il représente 47% des dépenses d'exploitation en 2023.

Le coût de la sous-traitance exploitation et maintenance représente 68% des coûts d'exploitation de Téléo en 2023, l'énergie de traction représente 18% de ces coûts.

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40% 
 Information Voyageur	info nominale stations	98,81%	98,00% 
	info nominale véhicules téléo	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée prévue sites stations	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée prévue véhicules téléo	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	7,7	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	100,00%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules téléo	100,00%	98,00% 
ACCESSIBILITE Ascenseurs 	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00% 
 Dispo équipements	Téléo valideurs	100,00%	99,50% 
	Téléo : DAT	100,00%	99,50% 

Le taux de **disponibilité client** est inférieur à l'objectif fixé, mais il reste à un niveau honorable de 99,12% pour un objectif à 99,40%.



Pour Téléo, l'enquête satisfaction 2023 affiche une note de **8,3/10**. Téléo fait état d'un haut niveau de satisfaction quel que soit le moment du parcours du client. La gestion des perturbations nécessite tout de même une attention particulière en termes de solutions alternatives proposées. D'autre part le critère concernant la rapidité de correspondance entre les modes perd 0,6 point bien qu'il reste à un niveau élevé (7,6 points).

➔ Le mode Téléo génère un bonus de 212 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2023.

Accusé de réception en préfecture
N° 2023-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

3.2.5 Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux

Performance économique

ACTIVITE P+R	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K.€)				
Frais de personnel	118	63	69	70
Sous traitance externe P+R	680	787	817	842
Energie	62	47	61	172
Electricité	41	35	46	161
Eau	20	12	15	12
Système d'info et bureautique	20	37	60	143
Système d'information (GEA)	5	0	24	135
Entretien informatique (maintenance parc onduleurs)	15	22	19	0
Maintenance Billettique Parking P+R	0	15	16	7
Gardiennage	1	0	6	10
Bâtiment et installations fixes	243	513	490	518
Entretien et réparations niveau 1 à 3	108	201	179	123
Maintenance des instal. protection incendie et contrôle d'accès	4	4	11	37
Nettoyage des locaux	104	266	268	305
Entretien des espaces verts	15	32	10	39
Entretien et traitement des EU/ EP	10	9	9	12
Analyses et ctrl installations	2	1	13	1
Fourniture d'entretien et petit équipement	9	10	9	0
Etudes qualité	0	0	1	2
Autres frais généraux (assurances, honoraires...)	4	3	7	1
TOTAL dépenses d'exploitation	1 137	1 460	1 519	1 758
Produits divers (K.€)				
Refacturation de charges 6ème étage Basso Cambo	0	0	4	22
Remboursements sinistres	10	0	0	0
TOTAL produits divers	10	0	4	22
Recettes exploitation P+R (K.€)				
Recettes P+R	224	566	712	963
TOTAL	224	566	712	963
Unités d'œuvre et ratios				
Nombre de parkings	7	7	9	9
Nombre de places		6 278	7 251	6 751
Nombre de sorties clients transports	620 745	1 683 646	1 989 640	2 289 137
Effectif direct ETP Moyen	1,0	1,0	1,0	1,0
Effectif total	1,0	1,0	1,0	1,0
Recettes / place en €		90	98	143
Coût / place en €		233	209	257
Coût net (dépenses-recettes)/place en €		143	111	115
Taux de couverture moyen (R/D)		39%	47%	55%

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Accueil et attitude commerciale	Agences	95,10%	98,00% 
	Allô Tisséo	94,64%	98,00% 
 Information Voyageur	info nominale agences	96,67%	98,00% 
	info nominale parcs relais	100,00%	98,00% 
	info nominale parcs vélos	97,50%	98,00% 
	info situation perturbée prévue agences	99,16%	98,00% 
	info situation perturbée prévue site internet	100,00%	98,00% 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures agences	98,33%	98,00% 
	Etat et propreté infrastructures parcs relais	98,33%	98,00% 
	Etat et propreté infrastructures parcs vélos	97,50%	98,00% 

➔ Les agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux affichent un malus de 26 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2023.

3.3 Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs

Une démarche validée par la certification Afnor NF Service

Si la ponctualité reste un élément essentiel à la perception positive des transports collectifs par les voyageurs, ces derniers attendent aujourd'hui plus encore : accueil et attention, pertinence de l'information voyageurs en situation nominale et en situation perturbée, propreté des stations et du matériel roulant, fiabilité du service dans des conditions optimales de sécurité, présence terrain des agents de l'entreprise, etc..., et ce quel que soit leur déplacement ou le mode de transport emprunté.

C'est la raison pour laquelle Tisséo et l'ensemble de ses collaborateurs se sont engagés dans une démarche qualité qui couvre l'ensemble de ses services Bus, Métro, Tram, Téléphérique et relation client (agences et téléphone).

Afin de mesurer la performance qualité du service offert, des mesures sont effectuées quotidiennement sur le réseau par des collaborateurs de Tisséo mais aussi par des clients mystère, dans les Bus (y compris un échantillon de lignes affrétées), le Métro, le Tramway, en station ou dans les véhicules, en agence commerciale ainsi qu'au téléphone afin de s'assurer du respect des engagements pris.

Ces engagements sont déclinés sur la base de la norme AFNOR NF Service Transport de voyageurs [NF 281-2016] ; c'est l'ensemble du parcours voyageur qui est ainsi couvert par des critères de certification qui se déclinent sur les thématiques suivantes :

Attention portée au client (accueil, attitude, confort de conduite...),
 Information (en situation nominale et en situation perturbée),
 Ponctualité /régularité,
 Etat et disponibilité des équipements,
 Lutte contre la fraude.

➔ Au total, ce sont plus de 900 mesures qui sont effectuées mensuellement sur l'ensemble du réseau.

Une démarche validée par la certification NF Service

Depuis une vingtaine d'années, nous soumettons nos services à l'examen de la certification NF service, et obtenons régulièrement le précieux certificat attestant auprès de nos clients notre haut niveau de service. Cette année, l'audit a été élargi aux P+R, venant ainsi compléter le périmètre certifié composé du métro, du tramway, de téléo et des lignes Linéo.

Après l'audit terrain et organisationnel sur les lignes de métro, tramway, téléo ainsi que des lignes Linéo, l'auditeur mandaté par l'AFNOR a rencontré les équipes des différents services concernés, et notamment des agences, d'Allô Tisséo mais aussi les équipes de maintenance et du service prévention et lutte contre la fraude. Il en ressort beaucoup de points positifs, et notamment l'engagement et l'implication des personnes rencontrées, notre approche de la démarche qualité comme levier d'amélioration continue, les échanges réguliers entre le service qualité et les différents correspondants dans les services. L'auditeur a relevé également des axes d'amélioration, (process relation client, signalétique dans les P+R, mise en place de contrôles contradictoires, documentation qualité...), axes sur lesquels nous allons nous appuyer pour notre travail qualité de 2024.

**CERTIFICATION
QUALITÉ
NF SERVICE**



*Un grand merci à toutes les
personnes rencontrées
qui ont pris le temps d'expliquer
leur métier, leur travail
et ont concouru à la réussite de
cet audit.*

➔ Cette année encore, l'AFNOR nous a accordé la certification NF service Transport de Voyageurs pour les lignes A et B du Métro, la ligne T1 du Tramway, la ligne de Téléphérique urbain Téléo, les lignes Linéo L1, L2, L3, L4, L5, L6, L8, L9, les agences commerciales ainsi que les P+R.

Amélioration de la performance avec le modèle EFQM

En parallèle de sa démarche AFNOR certification, Tisséo Voyageurs s'est engagé fin 2022, dans une démarche globale de qualité et d'amélioration de la performance, en choisissant de s'appuyer sur le modèle reconnu au plan international : EFQM.

Complémentaire des démarches qualité (NF, ISO ...), le modèle EFQM, [European Foundation for Quality Management] est un des outils « qualité » les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 50 000 organisations dans le monde, dans le but d'améliorer leurs performances.

À travers un cadre logique et structuré, le modèle EFQM recueille un ensemble de bonnes pratiques constatées au sein d'organisations qui obtiennent des résultats remarquables dans la durée, et qui satisfont ou dépassent les attentes de leurs parties prenantes. Il valorise les liens de cause à effet entre ce qui motive une organisation à entreprendre une action, la manière dont elle la mène, et ce qu'elle obtient comme résultats.

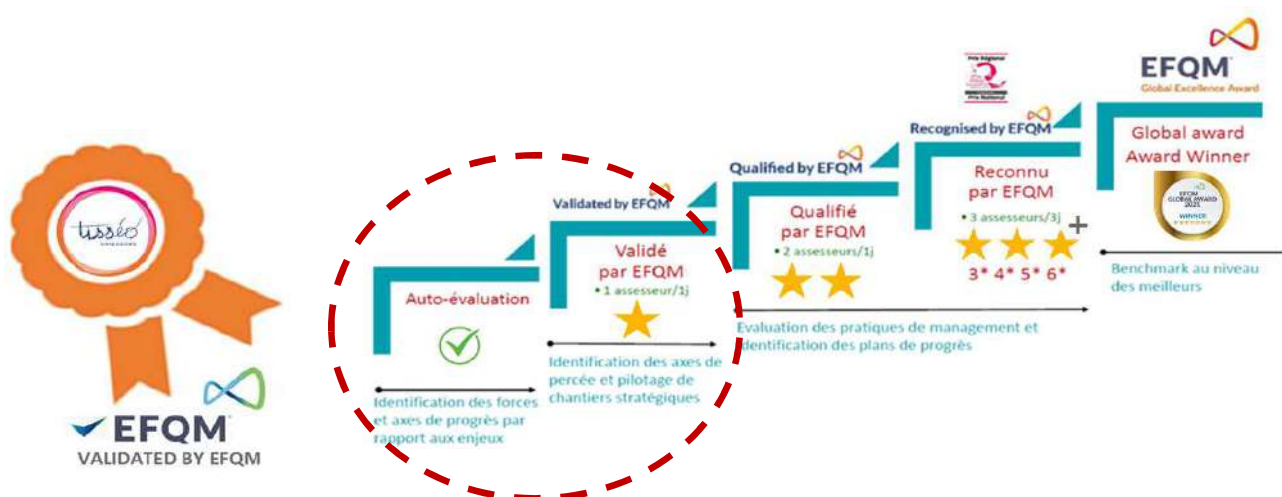
Tisséo Voyageurs s'est engagé dans cette démarche au travers d'un diagnostic initial, qui a permis d'identifier des axes d'améliorations menés au travers de 5 projets [saison 1] :



Cette démarche a été mise en œuvre au sein de groupes projets constitués de 8 à 10 personnes, évoluant dans des directions et des services différents. Elle permet d'analyser les process mis en place, d'identifier les axes de progrès, de partager et de diffuser les bonnes pratiques et surtout d'améliorer nos process. Elle permet également de diffuser la culture client dans toutes les strates de l'entreprise.

En avril 2024, cette démarche a été validée par l'AFNOR [représentant officiel de l'EFQM pour la France], et le premier niveau de reconnaissance nous a été officiellement attribué.

Ce prix est le fruit d'un travail collectif, transversal, et marque un jalon important sur notre route vers l'excellence. Il reflète l'engagement de notre entreprise, et l'appropriation des outils de l'EFQM par les collaborateurs impliqués dans les groupes projets.



S'appuyant sur la dynamique mise en place avec cette méthode, une saison 2 est en préparation, avec de nouveaux projets pour 2024 :

1. Métier manager
2. Entreprise à mission
3. Rationaliser, simplifier la production de données
4. Fiabiliser l'offre quotidienne bus
5. LAE

3.4 Tisseo Voyageurs responsable, engagée dans la transition environnementale, énergétique et sociétale.

La RSE, une démarche globale, une logique cœur de métiers

En tant qu'acteur incontournable de la mobilité de la grande agglomération toulousaine, nous sommes naturellement engagés dans une démarche d'entreprise responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale de notre activité et d'affirmer notre responsabilité sociale et sociétale à l'échelle du territoire desservi en Métro, Tram, Bus, Téo.

Nous nous impliquons quotidiennement et durablement sur les trois volets distincts de la démarche RSE : Social, Environnemental et Economique et contribuons ainsi à la mobilisation de tous les acteurs (publics, privés, citoyens...) pour lutter contre les effets de gaz à effet de serre.

Une organisation transversale des missions de la responsable DD sous l'autorité de la Direction Générale, en lien notamment avec le chargé de la transition énergétique, Direction Technique



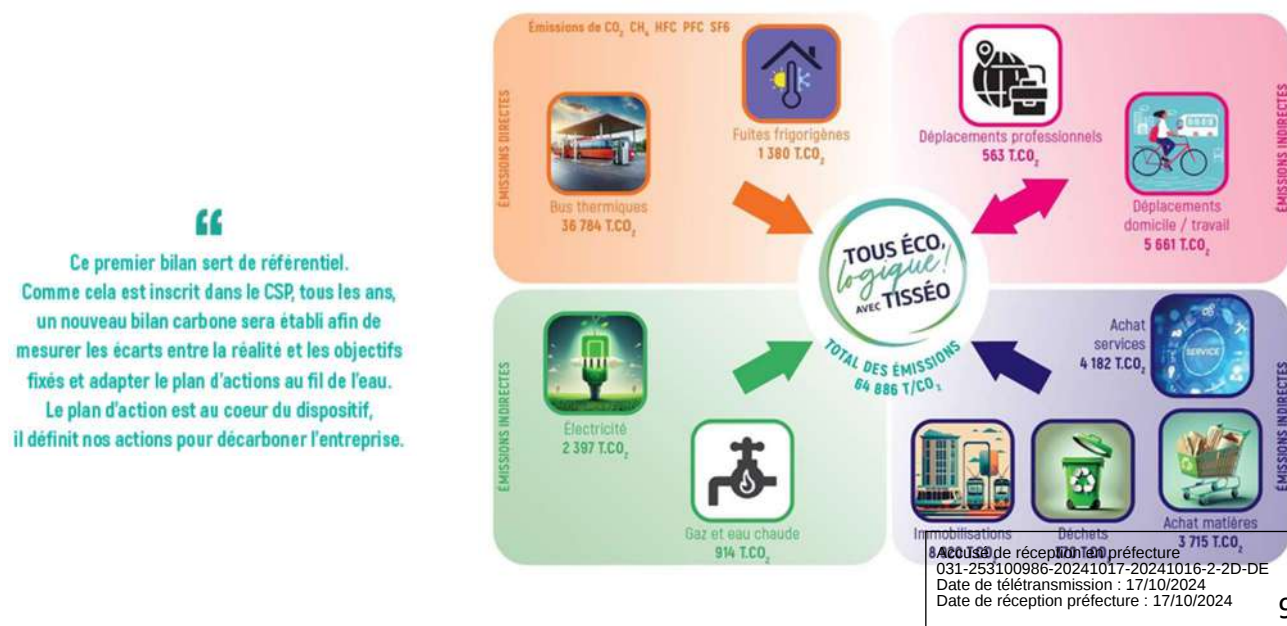
➔ **Le Développement Durable est ainsi conçu comme une démarche globale en faveur de la transition environnementale, énergétique et sociétale.**

Nos engagements issus du CSP :

- ✚ Agir pour limiter l'empreinte environnementale, en particulier en limitant les émissions de gaz à effet de serre, en préservant les ressources naturelles et la biodiversité ;
- ✚ Agir en faveur de l'emploi par la promotion des dimensions de solidarité, d'éthique, d'insertion professionnelle et d'inclusion sociale ;
- ✚ Participer à un développement économique durable du territoire

➔ Tracer une trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre :

- **Elaboration du bilan carbone qui s'établit à 64 886 tCO₂**



- **Respect des ressources naturelles, économies d'énergie et sobriété énergétique :**

En 2023, la consommation globale d'électricité des sites et infrastructures réseau a diminué de 9 % par rapport à 2022. Le gain global pour 2023/2022 s'établit à 686 MWh. Depuis 2017, le gain d'électricité des sites est de 1 306 MWh / an. Le plan de sobriété énergétique est reconduit sur les années à venir (19 ° C dans les bureaux en hiver et 26°C en été, 16 °C dans les ateliers).

- **Déploiement de diagnostics énergétiques des bâtiments, contrats de performances énergétiques :**

En 2023, la consommation globale de gaz des sites (hors GNV) a diminué de 22 % par rapport à 2022.

- **Transition énergétique du parc bus, et du parc véhicules de service :**

Le parc de véhicules électriques de service est de 26 véhicules à fin 2023 (dont 12 véhicules en location) : 17 petites citadines (Spring, Zoé et e-208) et 9 moyens utilitaires/fourgons.



BILAN DU PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE



Dans le cadre de cette transition énergétique, Tisséo s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre en pilotant les actions allant dans ce sens en mobilisant ses salarié.e.s pour relever le défi climatique, en engageant des actions en matière d'efficacité énergétique.

De manière concrète depuis 2015, il est mis en place des contrats de performance énergétique qui nous ont permis **D'ÉCONOMISER :**

**1 200 MWH/AN
DE GAZ**

sur un total de 5 650 MWh
en 2015
(hors bus et process peinture)
soit **-21 %** en 8 ans

**2 500 MWH/AN
D'ÉLECTRICITÉ**

sur un total de 8 000 MWh
en 2015
(hors traction)
soit **-31 %** en 8 ans

Ces gains ont été possibles grâce à l'optimisation de l'utilisation du Chauffage/Ventilation/Climatisation, grâce à des investissements et au remplacement des lampes incandescentes par la technologie LED.

Fin d'année 2022, les tensions sur l'approvisionnement des énergies et l'explosion des coûts nous conduisent à amplifier

nos réductions de consommation. Nous devons utiliser le juste nécessaire à nos besoins en énergie, en adéquation avec nos conditions de travail.

Il est décidé de mettre en place un plan de sobriété énergétique qui s'est traduit par :

- La réduction des températures de consigne de chauffage dans les bureaux à 19°C, les ateliers à 16°C, la mise à l'arrêt des cumulus dans les sanitaires tertiaire,
- L'extinction des éclairages en nuit profonde hors exploitation...
- L'arrêt de Téléo à 22h (hors période estivale) ;
- Le passage à 26 mètres des rames de la Ligne A l'été ;
- L'ajustement des fréquences métro en heures creuses ;
- La centralisation des équipes carrosserie à Langlade autour d'une seule cabine de peinture.

Ces actions rationalisent nos consommations d'énergie au juste nécessaire, tout en modifiant les usages de l'entreprise.

**Les objectifs sont atteints,
grâce à vous tous.
MERCI**

Tous mobilisés !

**↘ 649 MWH
D'ÉCONOMIE
DE CHAUFFAGE**

Soit l'équivalent de la consommation
annuelle totale de 45 maisons
de 4 personnes
durant un hiver de chauffe.

La cible du plan de sobriété
était une baisse de
↘ 634 MWh

**↘ 220 MWH
D'ÉCONOMIE
DE CHAUFFAGE**

Soit l'équivalent de la consommation
électrique annuelle de 22 foyers.

La cible du plan de sobriété
était une baisse de
↘ 209 MWh

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

- **Maitrise des impacts industriels, contrôle des rejets, amélioration du tri des déchets sur les sites :**
L'ensemble des déchets est collecté par des entreprises agréées et le tri à la source nous permet de valoriser un peu plus de 90% de nos déchets dont environ 82% en valorisation matière (recyclage) et 9% en valorisation énergétique (incinération et récupération de la chaleur).
- **Actions de sensibilisation aux éco gestes et sensibilisation des salariés :** Lancement de la fresque du climat, mise en place du coffre-fort numérique Digiposte et généralisation de la carte ticket restaurant Edenred.



- **La transition énergétique vecteur de la conquête clients :**
 - Service de dématérialisation de carte Pastel (ex ticket easy) : plus de 530 000 déplacements pour près d'1 M€ de recettes commerciales et 70 000 transactions dématérialisées.
 - Poursuite du déploiement des arrêts de covoiturage et évolution du service de covoiturage en Covoitéo (à partir du 29/01/2024).
- **Sauvegarde de la biodiversité et végétalisation des espaces verts :**
Poursuite des actions de sensibilisation des salariés avec la visite annuelle des ruches de Mesple et verdissement des sites avec la plantation de 160 arbres entre fin 2023 et début 2024 et la mise en œuvre de la tonte sélective.
- **Politique achats durables /clauses environnementales dans les marchés :**
Plus de 50 % des marchés passés par Tisséo Voyageurs incluent des clauses ou des critères environnementaux.

→ Une démarche citoyenne et responsable pour agir sur notre territoire : les engagements sociétaux

- **Politique achats durables, clauses d'insertion dans les marchés, une politique volontariste en termes d'insertion dans les marchés passés avec les prestataires :** 79 800 heures réalisées soit 50 ETP (chiffre provisoire). Charte Small Business Act, 60 % achats pour les entreprises issues de la Métropole.
- **Politique de l'égalité entre les hommes et les femmes :** index de l'égalité professionnelle pour 2023 : note globale de **95/100**.
- **Sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité :** 251 salariés formés en 2023.
- **Actions de solidarité et de contribution à des dispositifs de partenariats institutionnels et/ou associatifs :** Octobre Rose, Noël solidaire...

- **Actions Education à la mobilité auprès des jeunes** : 19 750 jeunes dont 11 124 scolaires en 2023 pour 39 établissements scolaires et 8 626 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions (associations, instituts spécialisés, cirque de Noël...)
- **Poursuite du plan d'action de lutte contre les violences sexistes et sexuelles** : 1 an de l'opération « demandez Angela », vidéo Anglais/Français et porte manteaux dans linéo lors de l'opération Coupe du Monde de Rugby 2023.

Lutte contre le harcèlement sexiste

Tous mobilisés !

A l'occasion du 8 mars, Journée Internationale pour les Droits des Femmes, Tisséo s'engage !

Les équipes de Tisséo Voyageurs étaient présentes aux Arènes, aux côtés de la Ville de Toulouse, afin de sensibiliser au harcèlement sexiste. La mixité se trouve aussi au sein de Tisséo Voyageurs, dans tous les corps de métiers !





Tisséo lutte contre le harcèlement sexiste et vous aide, VICTIMES-TEMOINS, à réagir !

En interne également, Résolument respectueux !

Harcèlement sexuel, agissements sexistes, sexisme ordinaire, victimes, témoins, parlez-en, réagissez !

Vous êtes victimes ou témoins, que faire ?

Vos contacts :

- Votre responsable hiérarchique
- Votre CGRH
- Médecine du travail : Service de Santé au Travail : Poste 2670
- Référents CSE : Bernadette AGRAFEIL-GEORGET
bernadette.agrafeil-georget@tisseo.fr // 06 64 29 95 35
- Référents Entreprise : Catherine LABROUE
catherine.labroue@tisseo.fr // 05 67 77 80 31
- Inspection du travail : 17 Bd Armand Duportal, 31000 Toulouse // 05 62 89 81 00

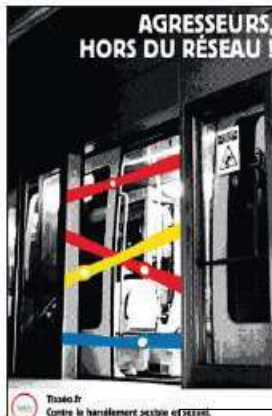
Pour plus d'informations, retrouvez les guides sur intranet à la rubrique « Développement Durable / Résolument respectueux ».



Tisséo lutte contre le harcèlement sexiste et vous aide, VICTIMES-TEMOINS, à réagir !









- **Handicap et Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite** : lancement du guide accessibilité à destination de la clientèle et campagne interne pour favoriser l'emploi de travailleurs handicapés.

Vivre avec un handicap au travail ?



C'est possible !



La diversité au sein de la population des salariés est une valeur centrale de notre entreprise : Insertion des jeunes dans l'emploi, prévention et lutte contre les discriminations et le sexisme, embauche et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, emploi des seniors... Le handicap et le handicap au travail sont souvent un sujet sensible et font encore l'objet de préjugés ou d'idées reçues. Comment trouver des solutions concrètes pour faciliter sa vie professionnelle, faire face aux difficultés, et aussi parfois réagir face aux préjugés, qui ont parfois la vie dure ?

Tous différents, tous voyageurs !

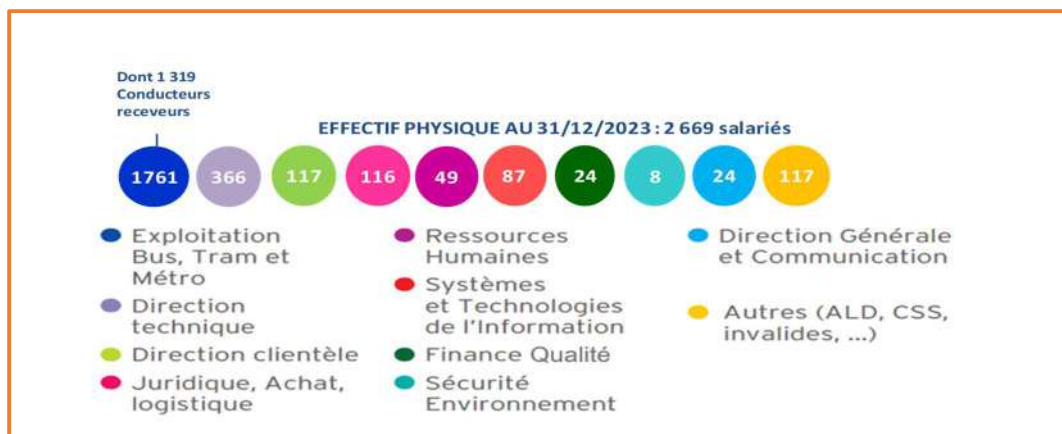


➔ **Le rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale 2023 est joint en annexe 10 du présent document.**

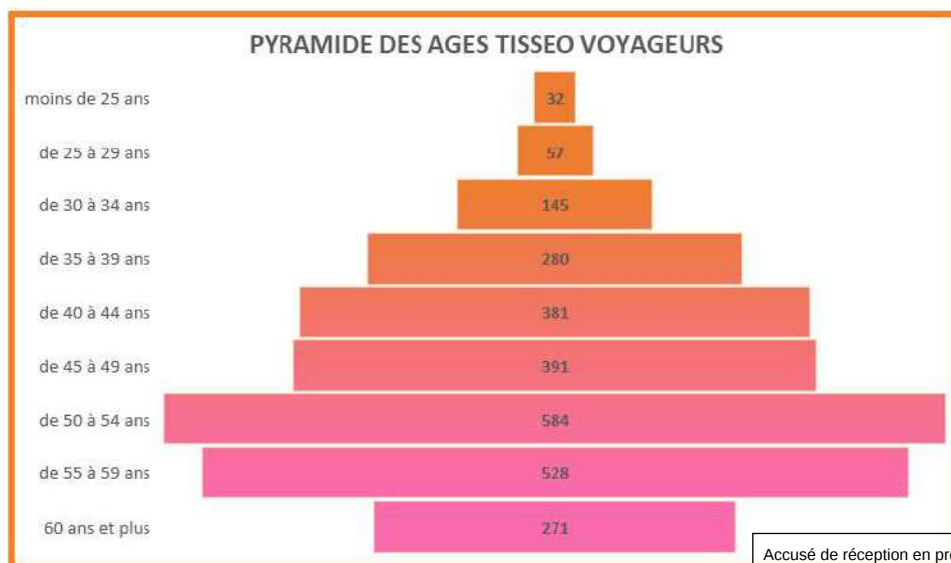
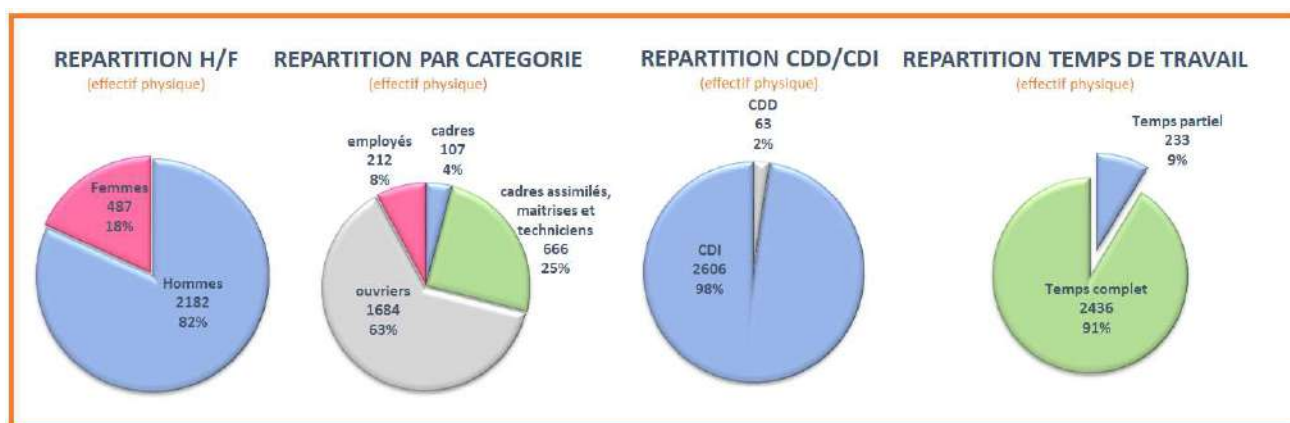
3.5 Ressources Humaines

➔ Au 31/12/2023, Tisséo Voyageurs compte un effectif physique de 2 669 salariés.

Le taux de travailleurs RQTH (Reconnaissance de la Qualité Travailleurs Handicapé) est de 7,9% (206 ETP).



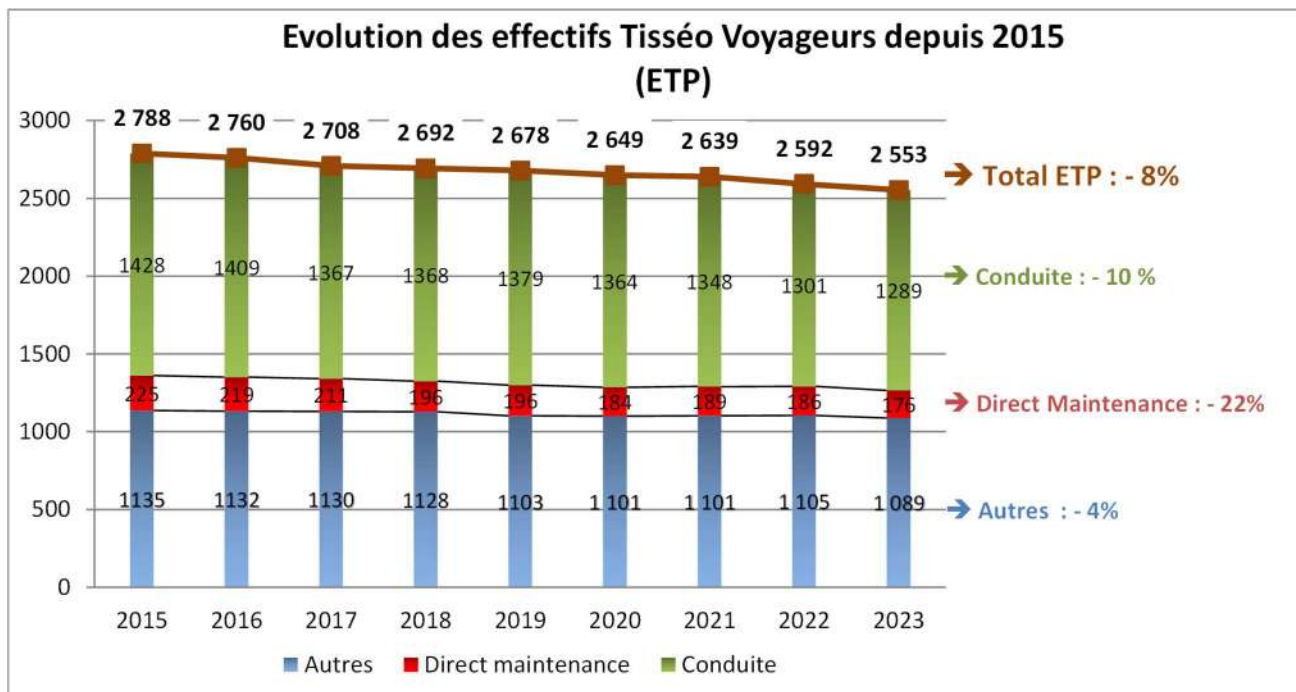
Ouvriers et employés constituent près des 3/4 de l'effectif Tisséo, pour un taux d'encadrement s'élevant à 4%. Les salariés temporaires (CDD) représentent 2,3% de l'effectif et 91,2% des salariés travaillent à temps complet.



→ L'effectif moyen 2023 de Tisséo Voyageurs s'établit à 2 553 ETP

On constate depuis 2015 une diminution des effectifs de 8 % (- 235 ETP) pour une augmentation de la production kilométrique totale de 10,1% et de 1,4% de la production en propre (hors affrétés).

Cette tendance confirmée en 2023 concerne l'ensemble des process de l'entreprise : conduite – 10%, maintenance – 22% et autres fonctions – 4%.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	VS 2016
Milliers de KC par conducteur	15,5	15,6	15,4	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7	+ 0,8%
Milliers de KC par ETP	12,8	13,0	13,2	13,4	12,6	13,8	14,6	14,8	+ 15,7%
Millier de KC en propre par ETP	11,0	10,9	10,9	11,2	10,7	11,5	12,1	11,9	+ 7,8%
Taux de structure	5,4%	5,6%	5,5%	5,7%	5,7%	5,6%	5,9%	5,9%	+ 8,5%
Eff hors conduite / effectif total	48%	50%	49%	49%	49%	49%	50%	50%	

Le ratio **KC totaux / ETP** s'est amélioré par rapport à 2019 ainsi que la **productivité conduite** (KC / Conducteur).

Et depuis 2016, on constate une amélioration de 8,5 % de la productivité globale des effectifs, et de 0,8% sur la partie conduite.

Les **effectifs supports** restent stables en 2023 affichant un taux de structure à 5,9%.

Les **effectifs maintenance direct** (tous modes) confirment les gains de productivité engagés sur la période contractuelle 2016-2022 et l'on constate une amélioration importante du ratio nombre de Véhicules / ETP entre 2015 et 2023 (+ 38%), correspondant à une diminution des effectifs de 49 ETP.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evol 2015-2023	2023 vs 2022
Effectifs direct MR	Bus	160	153	144	133	132	122	124	122	115	-45,4	-28%
	Métro	55	54	55	51	53	51	56	54	52	-3,5	-6%
	Tramway	10	12	12	12	11	11	10	10	9	-0,5	-5%
	Total MR	225	219	211	196	196	184	189	186	176	-49,4	-22%
Nbe MR / ETP direct	Bus eq. Std	3,9	3,9	4	4,5	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8	1,9	+49%
	Métro	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,3	2,1	2,1	2,2	0,6	+40%
	Tramway	2,7	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6	2,8	2,9	3,0	0,3	+9%
	Total MR	3,2	3,2	3,2	3,6	3,9	4,2	4,1	4,2	4,4	1,2	+38%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

→ Cartographie des effectifs par process :

Réal 2023	EXPLOITATION			MAINTENANCE			PARCOURS CLIENTS	Structure et Transverse		Accompagnement AO	TISSEO	
	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs					
	Conduite BUS 1174	Exploitation dépôts 95 Services affrétés 5 Gestion trafic et Temps réel 86	1 360	Matériel roulant 149	Méthodes maintenance 6	155					1 515	59%
	Conduite TRAMWAY 115	Exploitation Structure / RS 7	122	Matériel roulant 13 Energie voie 10	Méthodes maintenance 3	26					148	6%
		Stations et PCC 109	109	Matériel roulant 65 Energie voie 37 Automatismes 13	Méthodes maintenance 14 Méthodes IEV 8	136					244	10%
		Téléo 1	1								1	0%
COMMUN RESEAU		Admin direction 4 Méthodes exploitation 15 Projets et Travaux 5 Cursus Formation 1	26	Service à l'entreprise 63 Batiments et infra 16 Appro-logistique 27 Systèmes transport 28	Direction Technique 3 Admin direction 1 Ingénierie 13 RDE 13 Energie Voie 5	169	Direction commerciale 2 Développement et Relations clients 83 Digital et Info-voyageurs 19 Prév. et fraude 117 Nouvelles mobilités 1	DFQP 22 Juridique-Ctx- Marchés 18 Sécurité et environnement 7 DSII 31	DRH 46 Marketing + offre commerciale 8 DG + Communication 18	Accomp. AO 21	588	23%
TOTAL	1289	328	1 617	420	65	486	222	150		21	2 496	98%
CENTRAL								Indisponibles 57 Inaptes 0,4 Mise à disposition 0,2			58	2%
TOTAL TISSEO											2 553	100%

• Evolution des effectifs par process :

	2023		2022		Evolution 2023 - 2022	
Conduite	1 289	50%	1 301	50%	-12	-1%
Exploitation BTMT	328	13%	344	13%	-16	-5%
Maintenance	486	19%	497	19%	-11	-2%
Parcours client	222	9%	217	8%	5	2%
Structure	150	6%	152	6%	-2	-1%
Accompagnement AO	21	1%	25	1%	-4	-15%
Indispo. Inaptes	58	2%	56	2%	1	3%
Total	2 553	100%	2 592	100%	-39	-2%

3.6 Politique Sûreté / Sécurité

Pour relever les défis en matière de sûreté et sécurité, une équipe est dédiée à ces enjeux.

Les missions du service Sécurité Transport Guidés Environnement et Sites (STES) s'articulent aux travers de plusieurs axes : la sûreté, la sécurité du travail, la sécurité industrielle, la sécurité incendie et la sécurité transports guidés.



L'année 2023 a été marquée par le nouveau de Contrat de Service Public (CSP) conclu avec Tisséo Collectivités (C1 Mémoire Sécurité Sûreté). Les objectifs dans ce contrat ont été déclinés lors des différents Groupes de Travail ou Comité de Pilotage réalisés dans l'année. Par rapport au précédent CSP, des objectifs sûreté ont été fixés et il a été établi des spécifications techniques.

Le périmètre d'intervention s'est consolidé, après la première année d'exploitation de Téléo ; et un cadrage des missions du service au travers des notes d'organisation générale tout en assurant la mise à jour du portail Sécurité Sûreté.

L'activité Sûreté se décline par de la formation / sensibilisation mais également par la maîtrise des processus de manière globale au travers des marchés, des projets, de la gestion documentaire et de la gestion des événements. Il s'agit de s'assurer de la déclinaison de la politique Sûreté établie et communiquée aux Autorités. Concrètement, cela se traduit par l'animation au travers des enjeux quotidiens qui doit assurer une maîtrise des comportements de nos personnels et entreprises extérieures ainsi que de tous les actes de malveillance.

Le service STES assure toutes les relations institutionnelles :

- La définition et la formalisation des objectifs de Sûreté et leur diffusion aux niveaux des comités de direction de Tisséo Voyageurs,
- La rédaction d'un référentiel en collaboration avec le service du Patrimoine de Tisséo Collectivités,

- L'animation des groupes de travail sur la Sûreté et les opérateurs d'importance vitale permettant d'assurer une communication entre Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités (Autorité Organisatrice Transport, AOT),
- La participation auprès des différents projets afin d'assurer une cohérence globale dans le déploiement de la politique de Sûreté de Tisséo Voyageurs.

En 2023 un travail conséquent de formalisation de la stratégie de Sûreté a été opéré avec l'AOT. Les objectifs de Sûreté ont été formalisés et validés par les élus le 5 juillet 2023. De ces objectifs découlent la politique de sureté à mettre en place, le référentiel des installations de sureté a été établi et validé le 12 décembre 2023 lors du second groupe de Travail de l'année. Les spécifications Générales (SGIS) et les modèles de sûreté ont été finalisés pour permettre aux entités interne et externe de décliner et de respecter la politique de sureté TISSEO.

Pour illustrer sur la partie opérationnelle, en 2023, la déclinaison de la politique se retrouve au sein des travaux suivants : maintien de la posture Vigipirate, la rédaction du plan de continuité d'activité phases 4 et 5, l'appui fonctionnel sur la sécurisation des ouvrages en ligne (Mandat 9), l'accompagnement du service Moyens Généraux dans le cadre du gardiennage des sites, le suivi des investissements associés aux recommandations du plan de continuité d'activité, le déploiement du nouveau référentiel Sûreté et droit d'accès, la gestion de l'évolution réglementaire concernant la protection du secret ...

La gestion de la **Sécurité du travail** est essentielle pour maîtriser les risques professionnels, responsabiliser toutes les parties prenantes, accompagner les collaborateurs, valoriser les bonnes pratiques et respecter les textes réglementaires. Elle s'articule avec les missions Santé Sécurité au Travail de la DRH et vient en appui technique. L'enjeu est la Sécurité des Salariés de Tisséo réparti dans 57 métiers présents au sein de notre réseau de transport.

Pour 2023, Tisséo Voyageurs a notamment mis l'accent sur les actions suivantes : le développement en interne d'un fichier Excel pour la présentation du Document Unique, l'élaboration des plans de préventions à l'aide d'un outil informatique de gestion des Opérations des Entreprises Extérieures, une nouvelle version du catalogue des Equipements de Protection Individuelle, la diffusion des mémos sécurité et leur développement sur de nouveaux sujets, l'enrichissement du portail sécurité aux travers de l'actualisation des pages existantes et de l'ajout de nouveaux éléments (risque Radon, Formation Sécurité HSE, sensibilisation au travail sur écran et préconisations sur le sommeil et sur l'alimentation), la réalisation des mesures réglementaires aux postes de travail, ...

La politique en matière de **Sécurité industrielle** est déployée afin de limiter les risques d'impact des activités des sites sur l'environnement, d'éviter toute dégradation irréversible et ainsi veiller au respect de la réglementation en vigueur.

Les obligations réglementaires tiennent une place importante afin d'identifier en amont les projets de réglementation et donc anticiper les actions à venir, mais aussi, assurer les bilans et suivi des classements des sites, la conformité réglementaire, effectuer les contrôles sur les sites de maintenance (eau, air, bruit), la gestion des déchets et leur tri, veiller au respect du transport des marchandises dangereuses. Une formation (animation et sensibilisation) est menée auprès des sites sur les sujets qui les concernent. Aussi, des études environnementales peuvent être menées dans le cadre de projets ou d'évènements majeurs environnementaux.

En complément sur cette année 2023, Tisséo Voyageurs a réalisé la mise en place des protocoles de sécurité, la mise à jour des documents (cartographie des risques notamment), le lancement d'études spécifiques (étude thermique de l'installation GNV du site Atlanta, étude sur le stockage des batteries Li-Ion, étude Fluminlog, études foudre), la formation amiante 360, le suivi des projets GNV Atlanta, bus électriques/hybrides, extension PCC du GAT, extension remisage des rames tramway, extension remisage bâtiment à Langlade et Dépôt Daturas...

L'activité Sécurité Incendie s'articule autour de la rédaction de différents supports d'activité (avis techniques, formations, lien avec le SDIS), la réalisation de formation, la contribution aux commissions de sécurité, la mise en œuvre des entraînements incendies et l'accompagnement sur cette problématique dans le cadre de travaux pour s'assurer du respect de la réglementation.

La mise en place de l'organisation relative à la sécurité incendie a été poursuivie en 2023. La mise à disposition de rapports de sécurité incendie ainsi que la formalisation de l'organisation du service incendie a permis d'obtenir un avis favorable à la continuité de service des stations de métro de la ligne A en 2023. Ce travail va s'étendre à tous les Etablissements Recevant du Public au fil des années. L'année 2023 a été marquée par la parution de nouveaux référentiels, par la mise à jour de supports de formations et des procédures ainsi que par la participation du service à de nombreux projets et aux contrôles périodiques.

L'activité Transports Guidés s'articule autour des différents liens entre les entités Tisséo Voyageurs, mais aussi avec les autorités (STRMTG, BEA TT, ...), l'autorité organisatrice et les entités locales. Cette équipe d'experts a pour mission de participer à la mise en place des procédures, faire état des dysfonctionnements, définir les évolutions des outils informatiques adaptés. Ils produisent les rapports annuels de sécurité d'exploitation par mode, les plans d'actions uniques, bases de données accidentologie, procèdent aux audits et contrôles internes conformément au décret Transports Guidés.

En 2023, le suivi de la sécurité a été maintenu par la mise en place de rapports mensuels de sécurité et des comités de pilotage trimestriels pour le métro. Ce suivi a été renforcé par la création de groupes de travail sur les problématiques de freinage et sur l'élaboration des Comptes Rendus d'Anomalies. Le suivi des différents indicateurs de sécurité a conduit le service STES à analyser :

- Les problématiques d'adhérence sur les rames de tramway ;
- Les traversées piétonnes sur l'avenue du Muret ;
- L'augmentation du nombre de coupure FS/HT dans le métro ;
- L'augmentation du nombre de défaut frein permanent sur le métro lors du GT freins.

L'analyse quotidienne des mains courantes (Métro, Tramway, Téléo) a été pérennisée. Trois audits ont été réalisés, deux pour Téléo (un interne et un réalisé par le STRMTG) et un pour le Tramway (réalisé par le STRMTG). Au cours de l'année 2023, le service STES a participé à plusieurs projets : 3^{ème} ligne de métro, achat des rames de métro et de tramway, reconfiguration du terminus ATB, création du terminus d'Odyssud ainsi que l'accompagnement pour l'insertion urbaine autour du tramway.

➔ **Le détail du rapport d'activité de la Sûreté/Sécurité Tisséo Voyageurs est disponible sur demande.**

FOCUS SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Prévention des risques - Documents réglementaires

- Document Unique Evaluation Risques Professionnels (DUERP)
- Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels (Risque TMS des conducteurs)
- Nouveau format du DUERP et Accompagnement des Managers
- Assistance à la rédaction de l'analyse de risques; dont les Plans de Prévention (co-activité)
- Mise en place d'un outil de centralisation de l'analyse de risques des Opérations des Entreprises Extérieures

Gestion Equipements Protection Individuelle (EPI)

- Le volume financier des EPI est de 64 862€ en 2023 hors chaussures de sécurité
- Intégration de la nouvelle thématique des chaussures de sécurité sur le marché des EPI
- Process de validation de l'habillement : s'assurer que les demandes ponctuelles répondent aux besoins sécurité du poste de travail

Formations / Sensibilisations

Formations assurées par le service Sécurité

- Formations initiales (conducteurs / vérificateurs / agents de prévention)
 - Coursus maîtrise
 - Lors de contextes particuliers (Risque bruit / Risques GNV sur les sites de bus)
- 87 heures et 217 stagiaires formés par le service sécurité
- Formations assurées par les managers : 56 salariés ont bénéficié du module Accueil au poste (Nouvel Arrivant)
 - Formations en externe : 32 Responsables d'Équipe ont reçu la formation risque chimique

Mesures réglementaires au poste de travail



Enquêtes et études non programmées

- Chute d'un chariot de guidage d'un capteur de gaz d'échappement
- Départ de feu dans la cabine de préparation peinture
- Amélioration parking silo de Basso Cambo
- Accident bénin du 07 février au garage atelier Borderouge
- Accident mortel du 27 novembre d'un salarié du site Colomiers



Nouveautés sur le portail en 2023 :

- Page sur le risque Radon
- Accueil Nouvel Arrivant
- Préconisations sur le sommeil
- Sensibilisation au travail sur écran
- Préconisations sur l'alimentation

Préventions des risques complémentaires

Risque chimique	Risque ATEX / DRPE
✓ 150 produits étudiés par le service ✓ 368 produits recensés dans des fiches de données sécurité ✓ Sensibilisation, veille réglementaire, audits et rapports	✓ Document relatif à la protection contre les explosions (annexe DUERP)

MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS

4.1 Exécution section fonctionnement

4.1.1 Compte d'Exploitation

	2023	BP 2023	2022	2023 - BP2023		2023-2022	
Rémunération Forfaitaire	295 211 K€	316 150 K€	266 364 K€	-20 938 K€	-7%	+28 847 K€	+11%
Rémunération Variable	-1 625 K€	0 K€	-2 054 K€	-1 625 K€		+429 K€	-21%
Marchés de Services - GER p/c TC	1 542 K€	809 K€	1 145 K€	+733 K€	+91%	+398 K€	+35%
Refacturation divers dépenses	437 K€	0 K€	134 K€	+437 K€		+303 K€	+225%
Transport occasionnel	45 K€	21 K€	42 K€	+24 K€	+116%	+4 K€	+9%
Produits Divers	59 K€	221 K€	351 K€	-162 K€	-73%	-292 K€	-83%
Total Recettes	295 670 K€	317 200 K€	265 982 K€	-21 530 K€	-7%	+29 688 K€	+11%
Frais de personnel	169 941 K€	174 876 K€	162 463 K€	-4 935 K€	-3%	+7 478 K€	+5%
<i>dont main œuvre Marchés de Services</i>	<i>23 K€</i>			<i>+23 K€</i>		<i>+23 K€</i>	
Direct variable	76 280 K€	85 546 K€	51 700 K€	-9 266 K€	-11%	+24 580 K€	+48%
Intérim et mis à disposition	71 K€	30 K€	123 K€	+41 K€	+137%	-52 K€	-42%
Sous-traitance transport	26 131 K€	26 963 K€	19 649 K€	-832 K€	-3%	+6 482 K€	+33%
Sous-traitance exploitation	1 894 K€	2 066 K€	1 733 K€	-172 K€	-8%	+160 K€	+9%
Carburants	8 298 K€	10 220 K€	8 267 K€	-1 921 K€	-19%	+31 K€	+0%
Energie de traction	18 619 K€	24 693 K€	4 738 K€	-6 074 K€	-25%	+13 881 K€	+293%
Entretien matériel	22 044 K€	21 400 K€	18 016 K€	+644 K€	+3%	+4 028 K€	+22%
Propre assurance	-777 K€	175 K€	-826 K€	-951 K€	-545%	+49 K€	-6%
Direct fixe	44 023 K€	50 625 K€	39 228 K€	-6 602 K€	-13%	+4 795 K€	+12%
Distribution	1 311 K€	1 434 K€	1 220 K€	-122 K€	-9%	+92 K€	+8%
Publicité et communication	772 K€	1 054 K€	706 K€	-282 K€	-27%	+67 K€	+9%
Gardiennage et sûreté	7 160 K€	7 552 K€	6 848 K€	-393 K€	-5%	+312 K€	+5%
Maintenances systèmes et bureautique	4 834 K€	6 529 K€	4 535 K€	-1 694 K€	-26%	+299 K€	+7%
Assurances	5 613 K€	5 613 K€	2 027 K€	-0 K€	-0%	+3 586 K€	+177%
Honoraires, études, assistances	2 060 K€	2 657 K€	2 337 K€	-597 K€	-22%	-277 K€	-12%
Locations diverses	395 K€	395 K€	391 K€	+0 K€	+0%	+4 K€	+1%
EDF GDF Eau (hors traction)	2 464 K€	3 283 K€	1 255 K€	-819 K€	-25%	+1 209 K€	+96%
Maintenance installations fixes	12 947 K€	14 921 K€	13 153 K€	-1 974 K€	-13%	-205 K€	-2%
Taxes et redevances	4 044 K€	4 256 K€	4 459 K€	-212 K€	-5%	-415 K€	-9%
Amortissements	2 397 K€	2 931 K€	2 298 K€	-534 K€	-18%	+99 K€	+4%
Provisions pour risques	26 K€	0 K€	0 K€	+26 K€		+0 K€	
Frais généraux	1 105 K€	1 251 K€	1 004 K€	-145 K€	-12%	+101 K€	+10%
Courriers et télécoms	508 K€	561 K€	435 K€	-53 K€	-9%	+73 K€	+17%
Missions réceptions	211 K€	257 K€	205 K€	-46 K€	-18%	+6 K€	+3%
Fournitures administratives	88 K€	108 K€	79 K€	-21 K€	-19%	+9 K€	+11%
Autres frais généraux	298 K€	324 K€	284 K€	-26 K€	-8%	+14 K€	+5%
Total dépenses Exploitation Réseau	291 349 K€	312 297 K€	254 394 K€	-20 949 K€	-7%	+36 954 K€	+15%
Grands Entretien et Rénovations	2 562 K€	3 390 K€	1 315 K€	-827 K€	-24%	+1 247 K€	+95%
Total dépenses Périmètre RFA	293 911 K€	315 687 K€	255 709 K€	-21 776 K€	-7%	+38 202 K€	+15%
Marchés de Services (hors Mo)	813 K€	0 K€	0 K€	+813 K€		+813 K€	
Travaux exceptionnels (avenant 8)	1 271 K€	764 K€	2 117 K€	+506 K€		-846 K€	-40%
TOTAL dépenses patrimoniales	2 083 K€	764 K€	2 117 K€	+1 319 K€	+173%	-33 K€	-2%
Total dépenses Tisséo Voyageurs	295 994 K€	316 451 K€	257 826 K€	-20 457 K€	-6,5%	+38 168 K€	+15%
Résultat exceptionnel	1 847 K€	0 K€	936 K€	+1 847 K€		+911 K€	
Résultat de l'exercice*	1 523 K€	749 K€	9 092 K€	+774 K€		-7 569 K€	
En % du C.A	0,5%	0,2%	3,4%				

* avant reversement des excédents antérieurs à la collectivité

- La Rémunération de Tisséo Voyageurs s'élève à 295,7 Millions €, en hausse de 11% par rapport à 2022.
- Les dépenses de fonctionnement atteignent 296 Millions €, en progression de 15 % par rapport à 2022, et en retrait de 6,5 % par rapport au budget prévu.

➔ Au total, et après intégration d'un résultat exceptionnel de 1,8 M.€, Tisséo Voyageurs affiche pour l'année 2023 un **Résultat d'exécution** positif de 1,5 Million €, soit 0,5% de sa rémunération.

Accusé de réception en préfecture
100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

4.1.2 Rémunération et Recettes d'activité

• Les conditions financières de la rémunération de l'EPIC sont précisées dans le nouveau contrat de service public adopté en avril. Cette rémunération se décompose de la manière suivante :

- En contrepartie de l'exploitation du service, Tisséo voyageurs perçoit **une Rémunération Forfaitaire d'Exploitation**, qui correspond aux charges nécessaires à l'exploitation, à la maintenance et à la gestion du réseau selon l'offre kilométrique définie au Contrat. Elle peut faire l'objet de réfaction ou de complément sur la base de coûts variables contractuels et en fonction de l'offre réellement exécutée. Elle fait également l'objet d'un ajustement de fin d'année sur la base des dépenses réellement engagées et des besoins d'autofinancement de l'année.

Cette rémunération comprend de manière forfaitaire la maintenance lourde et les grands entretiens des ascenseurs, escaliers mécaniques ainsi que d'une partie des infrastructures réseau auparavant gérées par Tisséo Collectivités (*opérations décrites et dénommées « GER TV » dans le CSP*).

Compte tenu de la volatilité extrême des prix de l'énergie et du manque de visibilité à moyen terme en découlant, au moment de la signature du Contrat de Service Public, il a été décidé que les consommations de Gaz et d'électricité (traction et infrastructure réseau) seront rémunérées « au réel et à livre ouvert ».

- En fonction des performances de la régie dans des conditions définies contractuellement en matière de fréquentation, de lutte contre la fraude et de qualité de service, Tisséo Voyageurs peut percevoir **une Rémunération Variable**. Basée sur un système de bonus-malus pouvant aller de + 3 à - 3 millions d'€, elle vient compléter ou diminuer la Rémunération Forfaitaire.
- Dans le cadre de ce nouveau contrat, l'Autorité Organisatrice peut également confier à Tisséo Voyageurs des opérations de travaux dans le cadre d'un mandat de maîtrise d'ouvrage direct ou des marchés de services en lien avec la gestion patrimoniale. La réalisation de ces opérations fait l'objet d'une **rémunération spécifique Travaux**, indépendante de la rémunération forfaitaire. Elle concerne essentiellement des actions de Rénovation patrimoniales ou systèmes de Tisséo Collectivités.

• Enfin, et de manière **marginale et accessoire**, Tisséo Voyageurs peut percevoir des **recettes annexes**, en provenance de tiers, ou liées à des remboursements de frais engagés ponctuellement pour le compte de, hors cadre contractuel, et faisant le plus souvent l'objet de conventions. En cas d'utilisation des matériels roulant appartenant à l'autorité organisatrice dans le cadre de ces prestations annexes, il est prévu contractuellement le paiement d'une redevance d'utilisation du matériel à l'autorité organisatrice.

- En 2023, le Chiffre d'Affaires Total de Tisséo Voyageurs est de 295,7 millions €

K.€	2023	2022	BP 2023	Var. Vs 2022	Ecarts. Vs BP 2023
Rémunération Forfaitaire Exploitation	295 211	266 364	316 150	+28 847 +11%	-20 938 -6,6%
Rémunération Variable (Malus)	-1 625	-2 054	0	+429 -21%	-1 625
Total Rémunération d'Exploitation	293 586	264 310	316 150	+29 276 +11%	-22 563 -7,1%
Marchés de services - GER P/c Tisséo Collectivité	1 542	1 145	809	+398 +49%	+733 +91%
Transport Occasionnels	45	42	21	+4 +18%	+24 +116%
Refacturation de frais	180	134	0	+45	+180
Autres produits	317	351	221	-35 -16%	+96 +43%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	295 670	265 982	317 200	+29 688 +11%	-21 530 -7%

→ La Rémunération Forfaitaire d'Exploitation s'élève à 295,2 M.€ en 2023

- Cette rémunération est en retrait de 6,6% par rapport aux prévisions contractuelles et budgétaires. Elle tient compte d'une réalisation kilométrique à la baisse (-1,1% / -3,6 M.€), d'un coût de l'énergie moindre que prévu (-2,3 % / -7,2 M.€), et d'un ajustement aux dépenses réelles pour les 3,2% restants (article 42.2 du CSP).
- Elle demeure cependant en hausse de 11% par rapport à 2022, notamment sous l'effet d'une inflation indiciaire (hors énergies) particulièrement forte : +10,8 M€ (+4%) et de la flambée des coûts de l'électricité et du gaz pour 15,1 M.€.

La formule de calcul de la rémunération 2023 est détaillée en annexe N°7.

→ Un Malus de 1,6 millions €

- Le calcul de la rémunération variable 2023 aboutit à un malus de 1,6 millions € justifié par :

- Un niveau de **fréquentation** inférieur de 4,7% aux objectifs contractuels, justifié par un premier semestre 2023 marqué par des mouvements sociaux internes à Tisséo et quelques manifestations nationales, mais générant l'application du **malus maximum de 1,5 M.€**.
- **L'atteinte des objectifs en matière de lutte contre la fraude** sur l'ensemble des modes guidés (Métro, Tramway, Téléo) permet de générer un bonus de 328 K.€ qui sera réduit à **167 K.€**, par la non-atteinte des objectifs sur le mode Bus (malus de -161 K.€).

	Enq. 2023	Objectif	2022	Résultat	Montant Actualisé
 T	7,2%	7,2%	7,4%	✓+↓	+52 911
 M	5,9%	6,1%	6,4%	✓+↓	+270 378
 BUS	7,1%	5,8%	6,1%	✗+↑	-161 187
 teleo	1,6%	3,0%	ns	✓	+5 200
TOTAL BONUS-MALUS FRAUDE :					167 302 €

- Des **résultats qualité en dessous des objectifs** essentiellement sur les critères de régularité-punctualité et d'accueil, conséquences directes des mouvements sociaux internes, et aboutissant à un malus de 292 K.€ :

K.€	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ponctualité-régularité	+219	+171	-43	+116	+50	-256	-193
Accueil	+115	-13	-1	+45	+46	-14	-122
Information	+31	+34	+29	+22	+21	-54	+0
Propreté	-40	-40	-40	+23	+100	+17	-24
Accessibilité	+46	+91	+79	+87	+80	+73	+26
Confort	+50	+25	+32	+9	+10	+31	+21
TOTAL	+422	+268	+57	+302	+307	-203	-292

• **Détail des résultats qualifiés par critères**

Critères	Indicateurs	Réalisé Cumul	Objectif 2023	RESULTAT		
				Malus	Bonus	Résultat
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus	72,89%	78,00%	-34 317 €		-192 572 €
	Taux de régularité-ponctualité Linéo	76,27%	80,00%	-34 317 €		
	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,03%	92,00%		+437 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A-B	98,06%	99,40%	-118 550 €	+0 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40%	-5 824 €		
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	94,87%	98,00%	-51 996 €		-122 363 €
	Attitude conducteur (Intégration notion confort pour 2023)	96,60%	98,00%	-48 529 €		
	confort conduite bus	98,79%	99,00%	-21 838 €		
 Information Voyageur	Info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	96,91%	98,00%	-51 386 €		+374 €
	Info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	98,37%	98,00%		+17 443 €	
	Info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et agences)	99,63%	98,00%		+68 634 €	
	Info situation perturbée prévue véhicules	75,72%	98,00%	-68 634 €		
	Info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,6	6,5		+34 317 €	
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	97,53%	98,00%	-36 657 €		-24 178 €
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+*)	98,16%	98,00%		+12 479 €	
ACCESSIBILITE*  Ascenseurs Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00%		+9 359 €	+25 686 €
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00%		+8 423 €	
	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00%	-624 €		
	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00%		+1 768 €	
	Taux de disponibilité client métro LB	98,65%	98,00%		+6 759 €	
Dispo équipements  Valideurs Distributeurs titres	Bus valideurs	99,63%	99,50%		+2 897 €	+20 590 €
	Métro valideurs	99,35%	99,50%	-3 343 €		
	Tram valideurs	98,70%	99,50%	-8 914 €		
	Téléo valideurs	100,00%	99,50%		+8 914 €	
	Tram : DAT	99,68%	99,50%		+3 209 €	
	Métro : DAT	100,00%	99,50%		+8 914 €	
	Téléo : DAT	100,00%	99,50%		+8 914 €	
Total Bonus / Malus :				-484 929 €	+192 467 €	-292 462 €

➔ Compte tenu de ces éléments, la Régie affiche en 2023 un malus qualité de 292 K.€

➔ **La réalisation d'opérations de maintenance patrimoniales pour le compte de Tisséo Collectivités à hauteur de 1,5 M.€.**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

- Dans le cadre du nouveau Contrat de Service Public, en complément de sa mission principale d'exploitant, Tisséo Voyageurs peut se voir confier par la collectivité des opérations patrimoniales de renouvellement ou de traitement de l'obsolescence, selon un programme défini contractuellement.

Ces opérations font l'objet d'une rémunération spécifique, et prennent la forme de mandat ou de marchés de services selon les cas. En 2023, les opérations de travaux et Grands Entretien et Renouvellement ayant donné lieu à rémunération sont les suivantes :

Natures	Opérations	Montants HT
GER :	Obsolescence Matériel Roulant	114 800 €
	Automates Lignes de Vérins	97 766 €
	Rénovation traction Lignes A et B	24 825 €
	Renouvellements voies Tram Arènes, Hippodrome Espagno	245 123 €
	MS 2023-098 Fermetures Automatiques Métro A et B	74 562 €
	MS 2023-0119 Equipements du domaine de l'énergie	13 878 €
	MS 2023-0120 - Equipements éclairages et détection incendie	746 982 €
Sous Total GER		1 317 936 €
Travaux :	Extension des surfaces de stockage Langlade	224 182 €
TOTAL Opérations patrimoniales réalisées p/c Tisséo Collectivités		1 542 118 €

→ Transports Occasionnels.

- Tisséo Voyageurs a assuré le **transport des voyageurs** de la ligne C SNCF pendant la durée de ses travaux (44 K.€), et a opéré la navette du feu d'artifice de la Mairie de l'Union (1 K.€). A ce titre, il sera reversé à Tisséo Collectivités un montant de 6 K.€ à titre de redevance contractuelle d'utilisation du matériel.

→ Conventions de partages de Frais : 437 K.€

- Les **conventions de remboursements de frais** représentent un montant 437 K.€ sur les sujets suivants :

Opérations	Tiers	Montant H.T
Redevances d'occupation Locaux Atlanta	RRTP	115 711 €
Maintenance Radio Téra	Toulouse Métropole	114 258 €
Maintenance systèmes informatique et accès	Tisséo Collectivités	61 349 €
Mission d'Assistance Métro	SNC Lavalin	60 578 €
Maintenance Batteries électriques Minibus	Transdev	48 000 €
Charges Locatives Parking Basso Cambo	IP2T	14 667 €
Frais de Nettoyage stations Métro	20 Minutes France	12 709 €
Production Electrique Colomiers	EDF	4 317 €
Mise à disposition de personnel	DRFIP	4 167 €
Ramassage des fonds Séniors	Ville de Toulouse	1 493 €
Total conventions de partages de frais		437 250 €

→ Produits divers : 59 K.€

- Les produits divers réalisés par la Régie s'élèvent à 59 K.€ en 2023. Ils proviennent de la **vente de matériels HS ou de matières recyclables** pour 14 K.€, et **d'interventions dans nos locaux pour le compte de nos fournisseurs** (main d'œuvre, réparations, mise à disposition de matériel...) à hauteur de 45 K.€.

4.1.3 Dépenses d'Exploitation

→ Des dépenses d'exploitation 2023 marquées par l'impact des mouvements sociaux internes, la crise énergétique et le relèvement du prix des assurances.

Dépenses en Millions €	2023	BP 2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Evolutions			
	+ L11 collectivité		+ L10 téléO		+ L21 L22 L23		+ L5	+ L6 L7 L8	+ L1 L2	Vs Budget	Vs N-1		
DEPENSES RESEAU 	288,9	310,5	252,1	242,1	229,8	239,6	237,1	236,0	234,5	-21,5	-6,9%	+36,8	+15%
€ / kc	7,44€	7,65€	6,55€	6,64€	6,87€	6,67€	6,67€	6,72€	6,66€	-0,2€	-2,7%	+0,9€	+14%
€ / déplacement	2,14€	2,19€	2,01€	2,36€	2,69€	1,72€	1,80€	1,82€	1,84€	-0,1€	-2,3%	+0,1€	+6,5%
+ Grands Entretiens Réno. 	2,6	3,4	1,3	1,2	1,2	1,5	2,2	2,1	1,7	-0,8	-24%	+1,2	+95%
+ Accompagnements Projets-Ingénierie-Etudes	2,0	1,8	1,8	2,0	1,7	1,5	1,5	1,3	1,3	+0,1	+8%	+0,1	+6%
+ Frais partagés-Conventions	0,4	0,0	0,4	0,2	0,1	0,5				+0,4		+0,0	
= Total DEPENSES EXPLOITANT : (périmètre Rémunération Forfaitaire)	293,9	315,7	255,7	245,5	232,8	243,1	240,8	239,5	237,5	-21,8	-6,9%	+38,2	+15%
€ / kc	7,57€	7,78€	6,64€	6,74€	6,96€	6,77€	6,78€	6,82€	6,75€	-0,21 €	-2,7%	0,93 €	+14%
+ Tvx Exceptionnels et GER p/c A.O	2,1	0,8	2,1	1,5	1,0	2,0	2,6	3,3	3,5	+1,3		-0,0	
+ Autres dépenses exceptionnelles						2,6							
= TOTAL DEPENSES TISSEO VOYAGEURS 	296,0	316,5	257,8	247,0	233,8	247,6	243,5	242,8	241,0	-20,5	-6,5%	+38,2	+15%
dont GER TC +TV	4,6	4,2	3,4	2,7	2,2	3,4	4,8	5,4	5,2	+0,5	+11,8%	+1,2	+35,4%

■ Les opérations couvertes par la rémunération forfaitaire représentent 99% de l'ensemble des dépenses de Tisséo Voyageurs et s'élèvent à 294 M.€. Elles sont constituées par

- Les dépenses **propres à l'exploitation du réseau de transport** représentant 289 M.€
- Les **opérations de Grands Entretiens et Rénovations** des ascenseurs, escaliers mécaniques ainsi que des bâtiments et certaines infrastructures réseau (hors matériel roulant) pour 2,6 M.€
- Des ressources dédiées à **l'accompagnement de l'Autorité Organisatrice** sur les grands projets ou certains de ses investissements (AMO) pour 2 M.€
- Et des **dépenses communes partagées avec des tiers** (nettoyage des journaux quotidiens, mise à disposition de personnel...) pour 400 K.€

■ En plus de ces dépenses, le nouveau Contrat de service public prévoit la possibilité de réaliser, au nom et pour compte de l'Autorité Organisatrice, des travaux de Grands Entretiens et Rénovation. En 2023, près de 2 millions € ont été consacrés à cet effet, dont 1,5 millions refacturés sur la même année.

→ Ainsi, près de **4,6 M.€ (2,6 M.€ GER TV + 2 M.€ GER TC)** ont été consacrés au maintien et à la rénovation du patrimoine de Tisséo Collectivités en 2023. Le détail des dépenses GER est précisé en annexe N° 9.

■ Les dépenses de fonctionnement 2023 s'élèvent au total à 296 Millions €, en hausse de 15% (+ 38,2 M.€) par rapport à 2022, et en retrait de 6,5% (- 20,5 M.€) en regard des prévisions budgétaires.

Les principaux facteurs de variation par rapport aux prévisions budgétaires sont les suivants :

	K.€	%
● Une Production kilométrique moindre....	-7 206	-2,3%
...perturbée par les mouvements sociaux :	-4 143	
dont Impact des courses perdues sur couts de roulage	-2 292	
Bus (hors conduite)	-1 926	
Tramway (hors conduite)	-151	
Métro	-216	
dont Incidences sur heures non rémunérées et intéressement prévu	-1 627	
Autres impacts liés à la perturbation (distributions, commissions, cartes, report communcations ...)	-224	
... aves des courses perdues bus essentiellement par manque de conducteurs	-2 614	-0,8%
Impact sur les couts de roulage	-692 106 Kc	
Bus (hors conduite)	-2 468	
Tramway (hors conduite)	-146	
... et quelques modifications de programmation	-450	
Métro	+572	
Téléo	-159	
Décalage Covoiturage	-31	
Services affrétés	-832	
● Une évolution à la baisse des prix de l'énergie par rapport aux prévisions budgétaires	-4 602	-1,5%
Baisse de 19% des prix du GNV à 0,424 € / nm3 H.T. (optimisation des consommations du dépôt de Colomiers)	-826	
Baisse de 6 % des prix du gasole à 1,46 € / litre	-354	
Baisse du prix moyen de l'électricité de traction (Métro, Tramway,Téléo) de 6%	-3 339	
Effets prix sur électricités batiment	-82	
● Des frais de personnel essentiellement impactés par les difficultés de recrutement	-3 267	-1,0%
Des difficultés de recrutement sur les populations conducteurs, vérificateurs et ouvriers.	-5 195	
Un sous effectif compensé en partie par un recours au décalage de repos et congés (augmentation des stocks CP)	+2 154	
Un Taux de charges sociales évoluant favorablement par rapport aux prévisions (-1,6 points)	-1 790	
Un niveau d'inflation fin 2022 plus important que prévu (impact clause de sauvegarde 2022).	+1 455	
Autres frais de personnel (Tickets restaurants, habillement, formation, frais de recrutement, intérim...)	+110	
● Des décalages d'opérations et moins d'interventions curatives sur les installations fixes	-1 509	-0,5%
Maintenance curative moindre syst. de transport (SAE, radio tétra, vidéo rames, radio métro, automatismes...)	-585	
Curatifs fermetures automatiques et escaliers mécaniques moindre	-474	
Maintenance systèmes moindre liée aux décalages Projets clients numériques (open payment, socle CEIC...)	-312	
Reports opérations de traitements obsolescence billettique à 2024	-138	
● Divers économies budgétaires :	-4 520	-1,4%
Arrêt des Provisions de propre assurance suite nouvelle configuration du marché assurance	-951	
Révisions des dépenses de maintenance systèmes	-1 382	
Rénogications contrats billettique P+R et Ticket esay	-194	
Optimisation recours infogérance bureautique	-292	
Applis et logiciel transverse (licences/ maintenances teams)	-193	
Economies sur réseaux et télécom (pas de mainteance Machine to Machine, vidéorame)	-198	
Mise en confirmité OIV moins couteuse	-329	
Non usage du support etendu saas microsoft pour sécurité périmétrique	-177	
Dispositif moindre sur gardiennage (maitres chiens, présence terrain moins important coupe du monde)	-393	
Nettoyage - Propreté : Arrêt des désinfections systématiques stations	-285	
Taxations moins lourdes que prévu (CVAE, taxes diverses / véhicules)	-212	
Non impression des fiches horaires été	-150	
Maitrise des frais généraux (Frais de mission, réception, téléphonie, actes et contentieux...)	-145	
Décalage dans la dotation aux amortissements	-534	
Décalages études, veille technologique et non recours à des prestations externes prévues	-467	
● Dépenses de maintenance supplémentaires	+647	+0,2%
Décalage planning Révisions générales Métro (imact reprise de provision)	+218	
Programme de rénovation d'organes suite vieillissement parc GX 327 et grosse réparation Citaro	+429	
TOTAL DES ECARTS Vs BP 2023 :	-20 457	-6,5%

- **La production kilométrique 2023 est inférieure de 1,8 millions kc par rapport aux prévisions. Cela représente un peu plus d'un tiers des écarts budgétaires totaux (-7,2 M.€).**

Les mouvements sociaux internes du premier semestre ont généré une baisse mécanique de 4,1 M.€ sur les dépenses prévues (conduite non payée, frais de carburant et énergie de traction, consommables maintenance, propre assurance, frais de distribution...).

Les courses perdues au Bus et au Tramway, essentiellement pour manque de conducteurs (difficultés de recrutements et absentéisme) représentent une économie de frais de roulage pour 2,6 M.€.

Les modifications d'offre pour les services affrétés de 292 387 kilomètres à la baisse (principalement lié à la réorganisation Nord-Ouest) représentent un impact financier total de - 832 K€.

Par ailleurs, les modifications d'offre représentent pour Téléo (- 159 K.€ par mesure de sobriété énergétique), et pour le Métro (+ 572 K.€ pour les adaptations d'offre à la hausse liée à la fréquentation et notamment pendant la coupe du monde de Rugby).

- **Une évolution à la baisse des prix de l'énergie permet une économie de 4,6 M.€ par rapport aux prévisions.**

Avec -3,4 M.€, la seule diminution du prix de l'électricité représente les $\frac{3}{4}$ de cette économie. La répartition optimale du niveau des consommations entre les différents sites permet d'éviter une dépense de 826 K.€ sur le dépôt de Colomiers, et un prix du gazole inférieur de 6% aux prévisions permet une économie budgétaire de 354 K.€.

- **Des difficultés de recrutement font des frais de personnel le troisième poste d'économies budgétaires (- 3,3 M.€ au total).**

Les difficultés de recrutement sur les catégories Conducteurs, Agents de Prévention et Ouvriers Professionnels représentent une non dépense de -5,2 M.€. (-101 ETP). Celle-ci a en partie été compensée par des décalages de formations ou de repos, entraînant une hausse de la provision « congés payés » de 2,2 M.€. Par ailleurs, un taux de charges sociales inférieur de 1.6% par rapport aux prévisions génère une économie de 1,8 M.€. Celui-ci sera largement atténué par l'impact haussier de la clause de sauvegarde 2022 qui s'est avérée plus importante que prévue, avec un niveau d'inflation fin 2022 plus élevé que prévu, et générant un coût supplémentaire non prévu de 1,5 M.€ en 2023.

- **Un niveau d'interventions curatives moindre que constaté d'habitude et le décalage de plusieurs opérations de maintenances systèmes génèrent une baisse des dépenses de 1,5 M.€.**

Les travaux de fiabilisation réalisés précédemment sur les fermetures automatiques des stations et les escaliers mécaniques du Métro s'avèrent payant et permettent une économie de 474 K.€ sur le curatif constaté habituellement. Il en est de même sur les opérations curatives prévues concernant les systèmes transport (SAE, radio tétra, automatismes...) qui sont en diminution de 585 K.€ par rapport au budget.

Le décalage sur l'année 2024 de la mise en production des projets numériques (open-payment, socle CEIC, covoitéo...) et des opérations de traitement de l'obsolescence billettique entraînent un report des maintenances opérationnelles associées respectivement pour 312 K.€ et 138 K.€.

● **La combinaison de quelques effets d'aubaines et des mesures d'économies supplémentaires viennent augmenter les écarts précédents pour 4,5 M.€.**

Le changement de configuration contraint du marché assurances entraîne l'arrêt des provisions de propre assurance et génère un boni de 951 K.€ par rapport au budget (qui sera compensé plus tard par un surcoût du prix de l'assurance et des niveaux de franchises plus élevés)

Des renégociations concernant les contrats de maintenance de la billettique P+R, de l'appli Tisséo (ticket easy), et le redimensionnement de la prestation d'infogérance permettra une économie globale et durable de 486 K. €. Des achats de licences non réalisés ou repoussés concernant la maintenance des applis et logiciels transverses comme teams, les maintenances des appareils « machine to machine » ou le non usage en 2023 du support étendu Microsoft en mode Saas concernant la sécurité périmétrique génèrent une économie de 468 K.€ au total. Enfin, la mise en conformité au statut d'OIV s'est avérée moins coûteuse que prévue et affiche une économie par rapport au budget de 329 K.€. Au total, ce sont 1,4 M.€ qui auront été économisés rien que sur la partie informatique et systèmes.

Dans un autre domaine, le dispositif de présence terrain pour assurer la sûreté du réseau pendant la coupe du monde de Rugby a été moins important que prévu et a permis entre autres une baisse de 393 K.€ sur le budget gardiennage.

L'arrêt de la désinfection systématique des appareils au contact du public en station Métro, du fait de l'amélioration des conditions sanitaires, engendre une économie de 285 K.€ par rapport aux prévisions.

Par ailleurs, le contexte socialement perturbé du réseau a entraîné l'annulation de certaines études marketing ou de veilles technologiques, ainsi que de certaines missions d'accompagnements externes pour 467 K.€

La maîtrise des frais généraux (téléphonie, frais de missions, réceptions pour - 145 K.€) et des impressions limitées des fiches horaires (- 150 K.€) permettent aussi un gain proche de 300 K.€

Enfin, la baisse du taux de plafonnement sur la Valeur Ajoutée et le décalage vers la fin de l'année de certains investissements génèrent un effet d'aubaine de 746 K.€ sur la CFE-CVE (-212 K.€) et le montant des dotations aux amortissements (- 534 K.€).

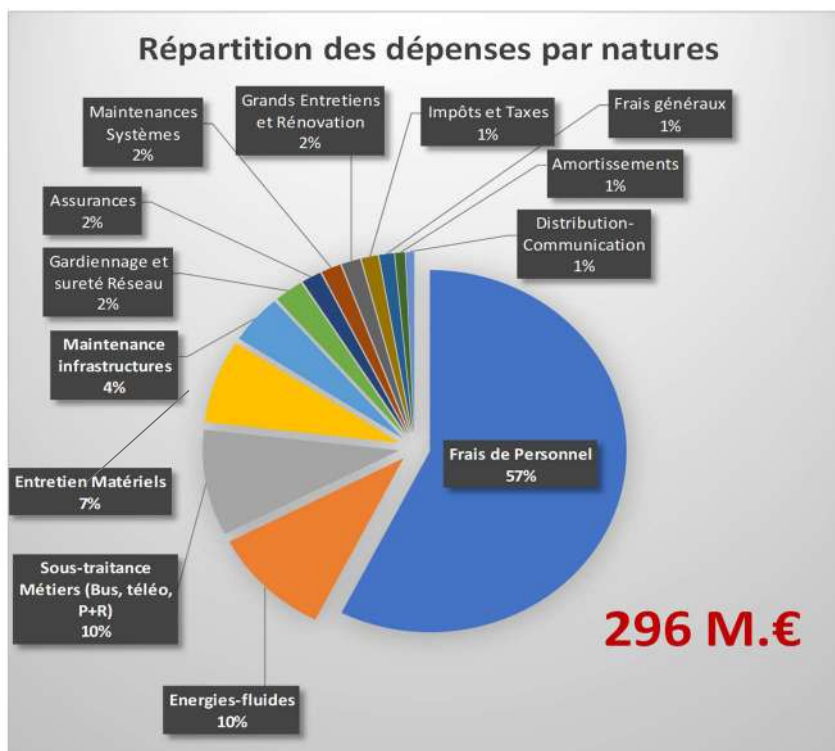
● **Enfin, on notera tout de même quelques éléments haussiers dans le domaine de la maintenance justifiée essentiellement par 2 phénomènes :**

- Une révision indiciaire à la hausse du Forfait Métro Siemens (+7,8%) pour 218 K.€.
- Et une consommation de pièces détachées bus plus importante que prévu due à l'accélération de campagnes de rénovations visant à prolonger l'âge du parc, et un curatif plus élevé (moteurs Citaro, Boîtes de vitesses Voith, billettique embarquée, changement d'un essieu...) pour 429 K.€.

4.2 Dépenses par nature, mode et coûts des unités d'œuvre

Répartition des dépenses par nature :

➔ Les dépenses de personnel représentent un peu moins de 60% de l'ensemble des coûts et l'énergie devient le deuxième poste de dépenses de Tisséo Voyageurs :



● Le premier poste de dépense est toujours constitué par les **frais de Personnel** dont le montant s'élève à 170 M.€. Cependant, par rapport aux années précédentes, sa part relative diminue de 65% à 57% du fait de la flambée des prix de l'électricité et du gaz en particulier.

● Les **énergies (électricité et carburants)** représentent désormais **10% de l'ensemble des dépenses de Tisséo Voyageurs** avec un budget qui double en 2023 et dépasse les 29 M.€.

L'**affrètement et la sous-traitance exploitation Téléo P+R** avec **28 M.€** constituent le troisième grand poste de dépenses et représentent un peu moins de 10% de l'ensemble.

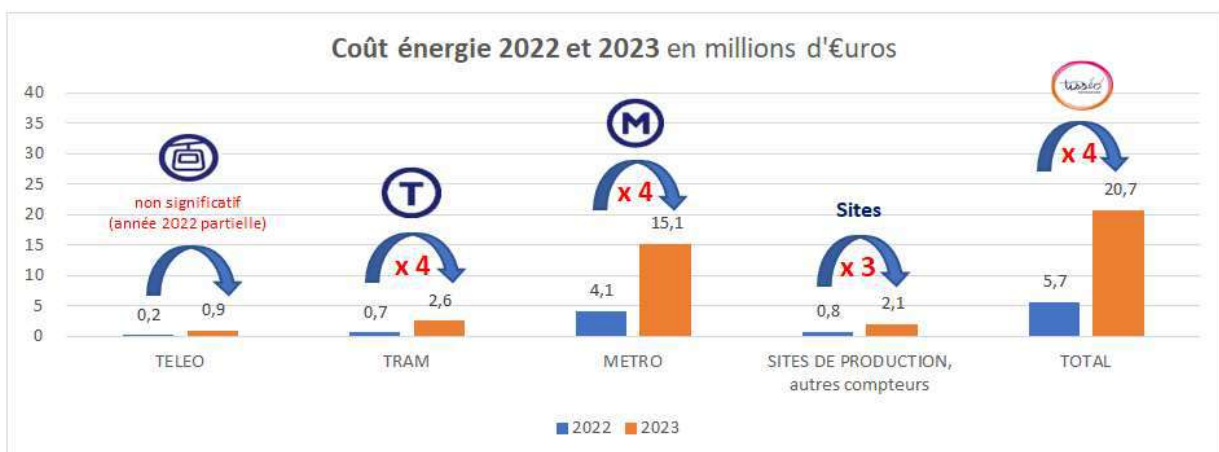
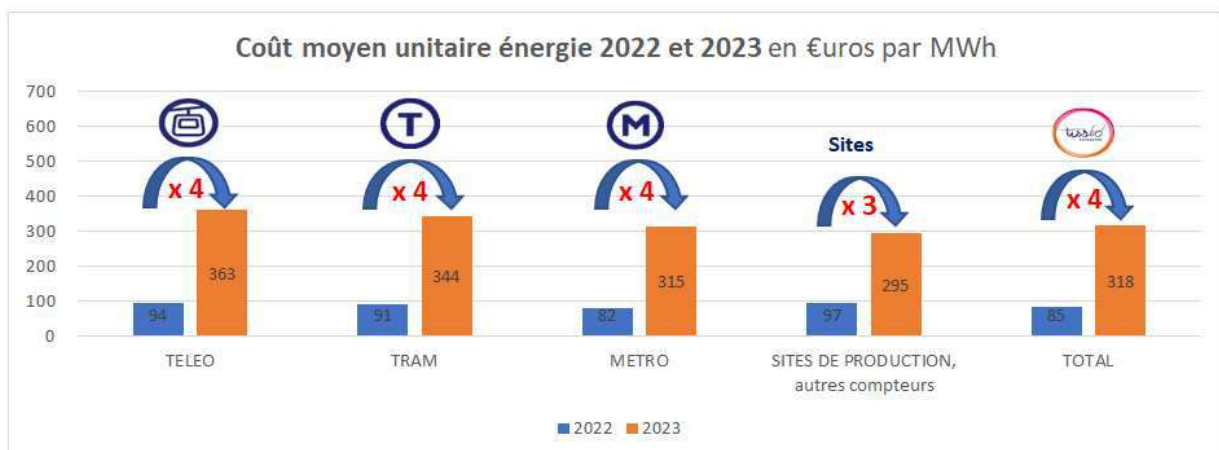
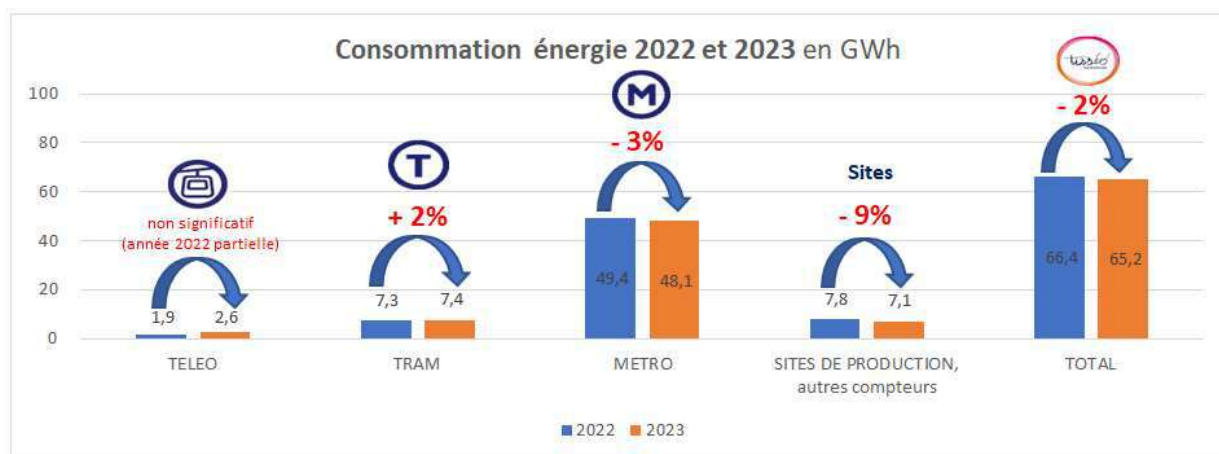
Viennent ensuite l'ensemble des charges liées à la **maintenance du matériel (22 M.€)**, et des **installations (13 M.€)**, le gardiennage et la présence aux lignes de contrôle (7,2 M.€).

● Avec l'évolution des conditions de marché vers une situation oligopolistique, et le retrait de certains acteurs, **le coût des assurances a été multiplié par 2,8 en 2023** et représente désormais 2% de l'ensemble des dépenses et un budget proche de 6 M.€, devant celui de la maintenance des systèmes (4,8 M.€).

● Les dépenses concernant les **Grands Entretien, Travaux et Rénovations sur le patrimoine de l'Autorité Organisatrice** représentent 2% de l'ensemble et s'élèvent au global à 4,6 M.€ en 2023 (GER TV + GER TC).

● Enfin, les autres dépenses (frais généraux, amortissements, distribution-communication) restent maîtrisées et représentent chacune moins de 1% de l'ensemble des dépenses.

FOCUS ELECTRICITE 2023



En dépit d'une baisse de la consommation de 3 % sur la traction Métro et de 9% sur les Sites grâce aux différentes mesures de sobriété énergétiques, le coût global de l'énergie a été multiplié par 4 en 2023 soit une augmentation des coûts de production de 15 M.€.

Répartition analytique des dépenses par mode :

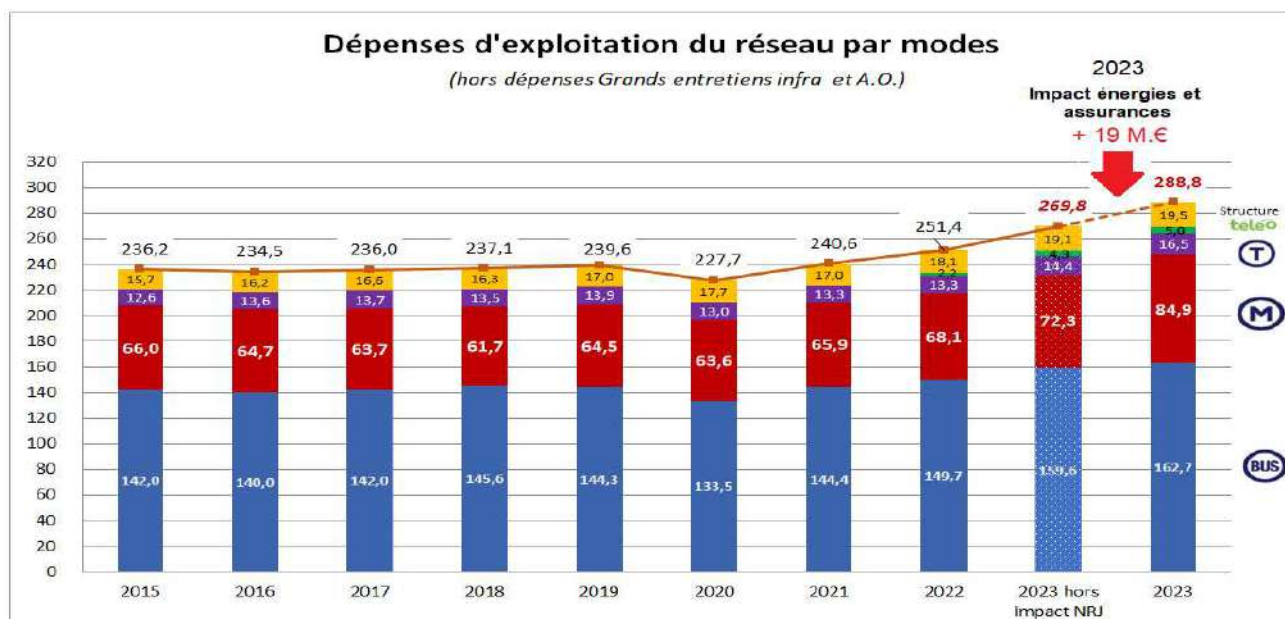
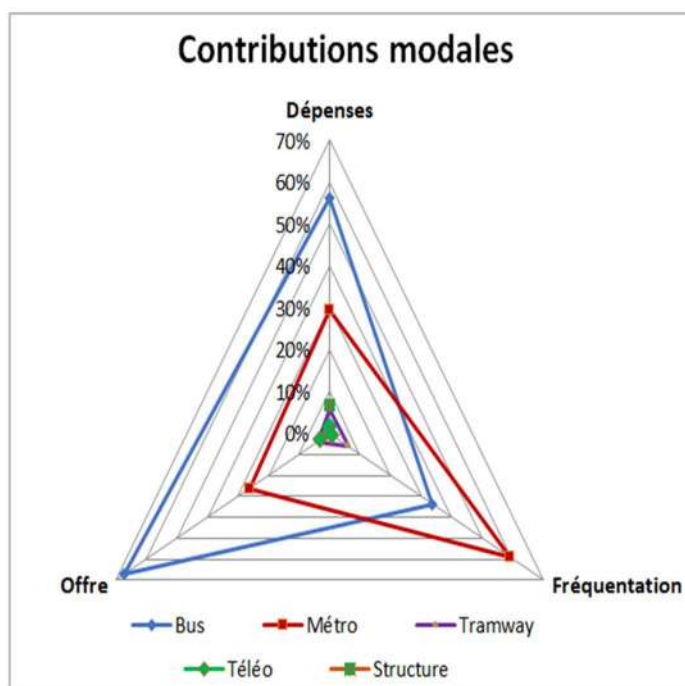
K.€	En propre	Affrétés					Nouvelles Mobilités	TOTAL RESEAU	AMO et Tvx P/c A.O.	hors Réseau	TOTAL 
Coûts directs Variables (Roulage)	99 885	26 081	125 966	32 752	12 367	4 450		175 535			175 535
Coûts directs fixes (dédiés)	25 287	554	25 842	32 765	2 083	342	113	61 145	2 012	574	63 731
Grands Entretien et Rénov								0	4 646		4 646
TOTAL COUT DE PRODUCTION	125 172	26 635	151 807	65 517	14 450	4 793	113	236 680	6 658	574	243 911
Coûts indirects affectés (partagés et répartis)	10 129	793	10 922	19 389	2 079	235	1	32 627			32 627
TOTAL COUT D'EXPLOITATION	135 300	27 429	162 729	84 906	16 530	5 028	114	269 307	6 658	574	276 538
QP Frais de structure (% des dépenses)	9 775	1 982	11 757	6 134	1 194	363	8	19 456			19 456
TOTAL COUT DE REVIENT	145 076	29 410	174 486	91 040	17 724	5 391	122	288 763	6 658	574	295 994
Impact assurances et énergies	-3 290	-40	-3 330	-12 752	-2 166	-727	0	-18 975			-18 975
TOTAL hors impacts prix	141 786	29 371	171 157	78 288	15 558	4 665	122	269 789	6 658	574	277 020

Le réseau **Bus**, fortement utilisateur de main d'œuvre et globalement conçu comme un outil de maillage, absorbe 56% des dépenses, transporte un peu plus d'un tiers (34%) des voyageurs et représente les 2/3 de la réalisation kilométrique.

A l'inverse, le mode **Métro**, lourd, automatique et construit sur les axes structurants, a assuré 59% des voyages absorbe seulement 29% des dépenses de la Régie du fait de sa conception sans conducteur, et représente un peu plus d'un quart (26%) de l'offre kilométrique produite.

Le **Tramway** mobilise aujourd'hui 6% des ressources pour 4% de l'offre kilométrique et a transporté 6% de l'ensemble du trafic 2023.

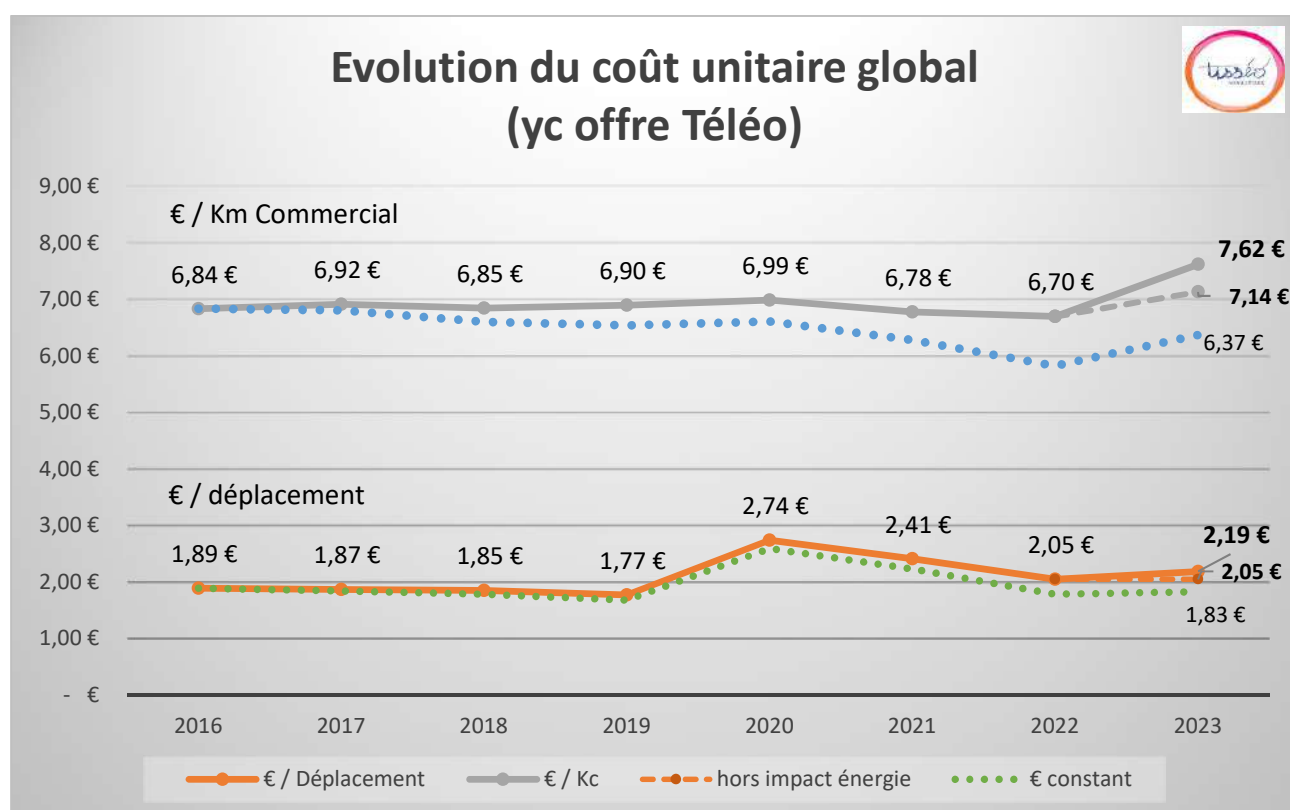
Téleo, pour sa première année pleine représente 2 % des dépenses, 1% de la fréquentation du réseau, pour 3% de l'offre kilométrique.



➔ Les coûts unitaires 2023 sont fortement impactés par la hausse des prix de l'énergie et des assurances, et sont dégradés de surcroît par l'impact mouvements sociaux sur la fréquentation et la production kilométrique du premier semestre.

Le coût de revient kilométrique du réseau tous modes et toutes dépenses confondues s'établit à 7,62 €/Kc en 2023, en hausse de 14 % par rapport à 2022. Hors effets prix de l'énergie et assurances, il s'établit à 7,14 € et évolue au même rythme que l'inflation générale.

Par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023, la tendance baissière reste tout de même maintenue, avec un prix de revient kilométrique en baisse de 7% en € constant.



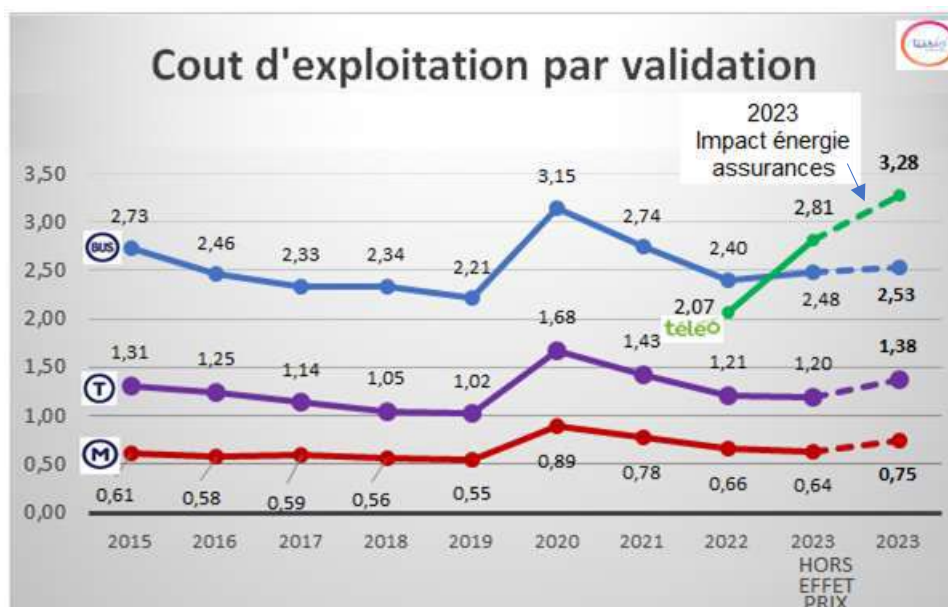
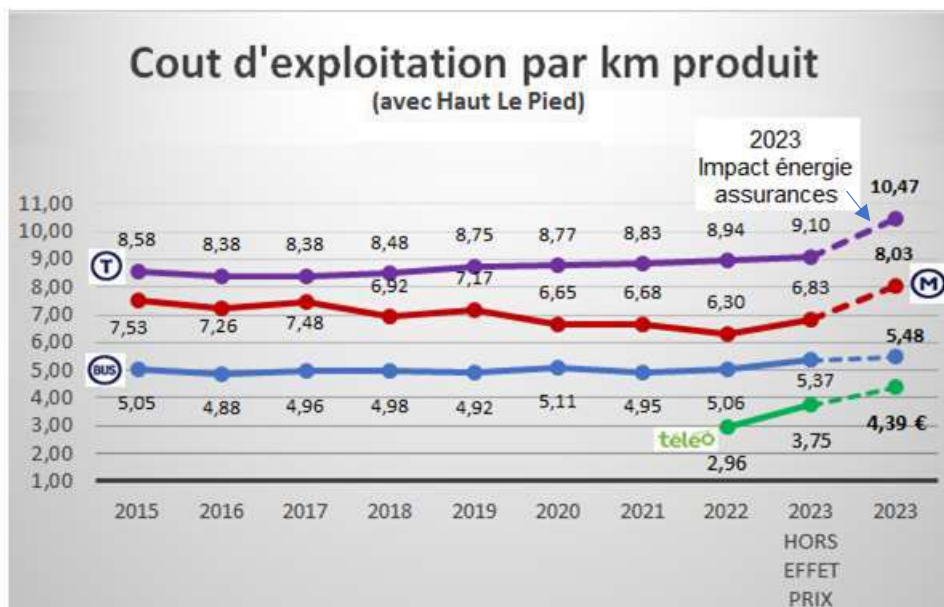
La reprise de fréquentation à des niveaux proches des records de 2019 en fin d'année n'a cependant pas suffi à compenser l'impact des grèves du premier semestre (estimé à - 4 millions de validations). Ainsi, le coût du déplacement s'établit à 2.19 € en 2023, en hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Hors impact des hausses de l'énergie et assurances, il reste stable par rapport à l'année précédente.

Il convient tout de même de noter qu'avec la reprise de la fréquentation par rapport aux « périodes covid », on retrouve une tendance baissière du coût au déplacement en € constant par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023.

COÛTS D'UNITE D'ŒUVRE 2023

Les coûts unitaires des modes guidés sont fortement impactés par la flambée des prix de l'énergie qui ont été multipliés par 4 en 2023.

Les coûts bus ont, eux, été plus sensibles aux conséquences des mouvements sociaux sur la fréquentation et la production kilométrique qui n'atteignent pas les niveaux attendus, et provoquent un effet mécanique à la hausse.



4.3 Compte de Gestion du réseau

Le compte de gestion du réseau retrace l'ensemble des dépenses d'exploitation (hors résultat exceptionnel) et les recettes commerciales encaissées pour le compte de Tisséo Collectivités. Ce document définit le **coût d'exploitation Net du Réseau (D-R)** pour l'Autorité Organisatrice :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution Vs 2022	Evolution Vs 2016
Indice des prix CSP base 2016	1,0000	1,0161	1,0374	1,0544	1,0700	1,0792	1,1501	1,1580	4,59%	+19,6%
Inflation annuelle (Indices CSP)	0,00%	1,61%	2,10%	1,64%	0,25%	2,10%	6,57%	3,99%		
Données financières (millions €) :										
Recette Trafic	72,7	79,4	91,3	95,6	61,5	75,3	93,2	103,6	10,4	+11%
Recettes Annexes	5,1	5,7	5,6	6,3	4,7	5,9	6,9	7,7	0,8	+12%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES (R)	77,8	85,2	97,0	101,9	66,1	81,2	100,1	111,4	11,3	+11%
€ / Déplacement	0,61 €	0,66 €	0,74 €	0,73 €	0,77 €	0,79 €	0,74 €	0,82 €	0,08 €	+11%
€ / Kc	2,21 €	2,43 €	2,73 €	2,84 €	1,98 €	2,23 €	2,60 €	2,87 €	0,27 €	+10%
Dépenses Exploitation (hors effets énergies et assurances)	237,5	239,5	240,8	245,2	232,8	245,3	255,7	274,9	19,2	+8%
€ / Déplacement	1,86 €	1,85 €	1,83 €	1,76 €	2,72 €	2,39 €	1,89 €	2,03 €	0,14 €	+8%
€ / Kc	6,75 €	6,82 €	6,78 €	6,83 €	6,96 €	6,73 €	6,64 €	7,08 €	0,44 €	+7%
+ Effet prix assurances								+3,6	+3,6	
+ Effet prix électricité et gaz								+15,4	+15,4	
= dépenses Exploitation (périmètre RFA)	237,5	239,5	240,8	245,2	232,8	245,3	255,7	293,9	38,2	+15%
€ / Déplacement	1,86 €	1,85 €	1,82 €	1,74 €	2,72 €	2,39 €	1,89 €	2,17 €	0,28 €	+15%
€ / Kc	6,75 €	6,82 €	6,78 €	6,83 €	6,96 €	6,73 €	6,64 €	7,57 €	0,93 €	+14%
Dépenses Hors RFA / Pc A.O	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	2,1	2,1	0,0	-2%
Total Dépenses TISSEO voyageurs (D)	241,0	242,8	243,5	247,6	233,8	247,0	257,8	296,0	38,2	+15%
Cout net réseau pour l'A.O. :										
D-R Réseau	159,7	154,3	143,9	143,3	166,6	164,0	155,6	182,5	+26,9	+17%
Hors effets prix énergies et assurances								163,6	+7,9	+5%
€ / Déplacement	1,25 €	1,19 €	1,09 €	1,01 €	1,95 €	1,60 €	1,15 €	1,21 €	0,06 €	+5%
€ / Kc	4,54 €	4,40 €	4,03 €	3,92 €	4,98 €	4,50 €	4,04 €	4,21 €	0,17 €	+4%
D-R hors Réseau	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	2,1	2,1	-0,0	-2%
D-R TOTAL	163,2	157,6	146,5	145,7	167,7	165,7	157,7	184,6	+26,9	+17%
Hors effets prix énergies et assurances								165,6	+7,9	+5%
TAUX DE COUVERTURE RESEAU (R/D)	33%	36%	40%	42%	28%	33%	39%	38%	-1,2%	-3%
Hors effets prix énergies et assurances								41%		
Inflation cumulée (Indices des couts CSP base 2016)	0,00%	1,61%	3,74%	5,44%	5,70%	7,92%	15,01%	19,60%		

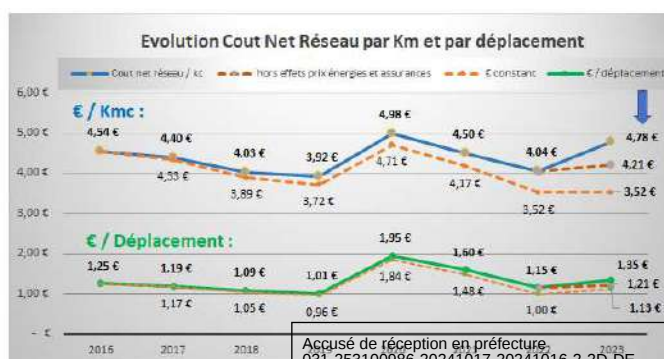
Depuis 2020, la baisse de la fréquentation et des recettes liée au contexte de crise sanitaire a brusquement stoppé la trajectoire vertueuse du coût net réseau (D-R) entamée depuis 2016. Grâce à une politique tarifaire équilibrée, et bien que pénalisée par les mouvements sociaux du premier semestre, l'année 2023 semble marquer le retour à une situation plus « normale » en termes de fréquentation et de recettes trafic.

Cependant, elle a été fortement impactée par une hausse soudaine de l'inflation générale des prix, et en particulier le dérapage hors norme du prix des énergies de traction et des assurances.

Compte tenu de ces éléments, le **coût net du réseau** atteint 182,5M.€ en 2023, en augmentation de 26,9 M.€ par rapport à l'année précédente, dont 19 M.€ liés aux seules hausses des prix de l'énergie (électricité +Gaz) et des assurances.

Hors impact énergies et assurances, les coûts unitaires restent par ailleurs relativement maîtrisés à 4,21 € du km et 1,21 € par déplacement et permettent de retrouver une tendance longue baissière en € courant comme en € constant par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023.

Enfin, le taux de couverture des dépenses se situe à 38% en 2023. Il est de 41% hors impacts énergétiques et assurances, proche du niveau record de 2019 (42%)



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

4.3.1 Dépenses d'investissement

▪ Les dépenses d'investissements **engagées** (*mandats + restes à réaliser*) par Tisséo Voyageurs ont été de 6,4 millions d'€ sur l'exercice 2023, dont **4,3 millions au titre des investissements propres à la Régie**, et **2,1 millions d'€ au titre des opérations sous mandat de maîtrise d'ouvrage pour le compte de Tisséo Collectivités** :

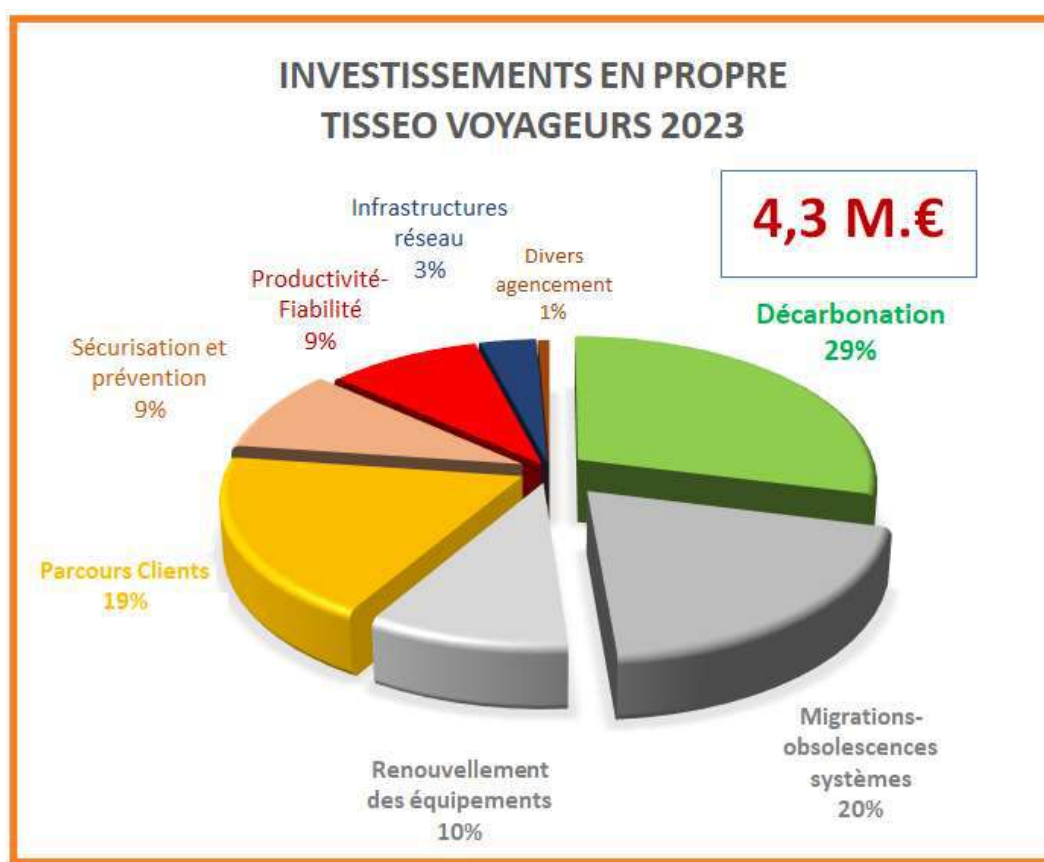
K.€	Mandaté	RàR	Total
Engagés en 2023	1 226	1 847	3 072
Engagements antérieurs	1 095	144	1 239
TOTAL INVESTISSEMENTS EN PROPRE	2 321	1 990	4 311
Opérations pour compte A.O. (Mandats)	788	1 362	2 150
TOTAL SECTION INVESTISSEMENT	3 109	3 352	6 461

Investissements propres à l'Epic

Le montant des investissements opérés au titre de l'EPIC s'élève à **4 311 000 €** en 2023, et est en hausse de 20% par rapport à l'année précédente.

➔ Sur ces 4,3 M.€, plus de la moitié (2,3 M.€) ont été achevés et mis en service dans l'année, et 3 millions concernent des engagements de l'année.

Le Budget Primitif prévoyait un crédit de 4,7 millions € pour les engagements propres à l'année 2023. Celui-ci a donc été réalisé aux 2/3 (3,072 M.€ / 4,736 M.€).



La liste détaillée des acquisitions et engagements est présentée en annexe n° 8 du présent document.

Accusé de réception en préfecture
031-233100936-20241017-20241018-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

▪ Les **dépenses en faveur de la décarbonation constituent le premier poste d'investissement** avec un budget engagé de 1,2 M.€, représentant près d'un tiers des montants investis en 2023.

➔ Il a essentiellement été consacré au **verdissement du parc véhicules de service**, avec l'acquisition pour de 14 Dacia Spring, 6 Kangoo E tech, 2 Peugeot Partner, et 5 gros utilitaires Daily Ivéco GNV. A réception des véhicules, Tisséo voyageurs affichera un parc (stable) de 200 véhicules, dont près de 20% en électrique.

➔ Conjointement, il a été réalisé l'installation de bornes et chargeurs électriques sur les différents sites de Basso-Cambo, Mesplé, Colomiers et Langlade.

▪ Un autre tiers a été consacré **à des opérations permettant de traiter l'obsolescence des systèmes ou le renouvellement de nos équipements**. Parmi les grosses opérations de 2023, on trouvera notamment :

➔ **Les fins d'opérations d'upgrade de logiciels Métiers commencées l'année dernière pour 858 K.€, dont la dernière phase du logiciel d'exploitation Hastus pour 400 K.€, la migration en mode Saas de notre outil de partage numérique Docéo-Sharepoint pour 80 K.€, l'évolution du logiciel de gestion des km Métro Spad pour 64 K.€, la montée en version de notre GMAO (EAM) pour 53 K.€, le changement du logiciel médical pour 23 K.€, le remplacement du logiciel de GTB dans les différents sites (24 K.€), la mise à jour de l'automate de distribution des titres aux conducteurs de Colomiers pour 31 K. € et divers traitements d'obsolescences des socles bureautiques et des outillages numériques pour la gestion des infrastructures réseau pour 183 K.€.**

LA NOUVELLE VERSION D'HASTUS

Hastus nous offre ses services depuis 2012, il était temps de lui accorder un lifting permettant de mieux intégrer nos besoins et l'évolution de nos métiers. Que se passe-t-il à partir du 17 mars ? On vous dit tout...



Nous entendons tous parler d'Hastus mais sans pour autant cerner totalement la personnalité de cette application. Allons-y, faisons les présentations ! Un coup d'oeil rapide sur internet vous donnera la genèse de cet acronyme : "Horaires et Assignations pour Système de Transport Urbain et Semi-urbain". Une définition peu conviviale, nous nous en tiendrons donc à son petit nom, Hastus.

Hastus est une solution logicielle complète dédiée aux services de transport public et ferroviaire de passagers. Elle est utilisée par les opérateurs aux quatre coins du monde pour répondre à leurs besoins concrets en matière de planification, de création d'horaires et d'opérations journalières.

Complémentarité et interaction :
Hastus regroupe
huit applications au service de Tisséo Voyageurs

Les applications se sont rajoutées peu à peu, comme les briques d'un édifice. La version de 2021 rendra ces systèmes homogènes, avec des échanges fluides des données entre les différentes parties :

- **NETPLAN** pour étudier des projets de modification d'itinéraire de ligne.
- **GED** est le référentiel réseau (lignes, arrêts, distances).
- **Planification (Graphique - Habillage)** : les analyses de temps de parcours et les TM sont réalisés dans Hastus (+ interface vers le SAEV, l'IV et Quintiq).
- **Daily Véhicule** et **PlanBUS** pour la gestion des Bus (emplacements, suivi des livrées et des embarqués opérationnels - vidéo, rampe PMR - les campagnes de pubs ...) et de leur affectation sur les services (interfaces avec EAM et le SAEV).
- **Daily Crew** et **PlanCREW** pour la gestion des agents (interfaces avec le SIRH et le SAEV), leurs roulements, leurs affectations, le pointage et la prépaie (calculs des temps de travail, primes, droits à congés etc...)
- **Self-Service** pour la consultation directe des affectations, soldes de congés, échanges de travail-repos et échanges de vacances.

Pour tous ceux qui travaillent sur Hastus, la version 2021 offre des améliorations importantes, telles qu'une plateforme technique récente, de meilleures performances sur les algorithmes et les temps de traitement.

Les utilisateurs du Self Service, quant à eux, noteront également l'apparition d'un plus grand nombre de commodités. Les compteurs pour la gestion des compteurs de droits (Congés, RF etc...) améliorent la consultation et le suivi, avec notamment les « transactions ». Les informations sont regroupées dans une même application !

Quelques exemples de fonctionnalités supplémentaires :

Depuis le menu "Affectations", il est possible pour les conducteurs de visualiser les RF (repos forcés) restants et le quota de RF chaque jour. Dans le menu dossier d'employé, le détail des compteurs est affiché (heures et jours posés et acquis) et le solde des compteurs est consultable à la date du jour et au 31 décembre (comme dans l'espace RH). Au niveau des échanges de travail, une synthèse vous informe sur le statut des messages reçus : à répondre, en attente, approuvés, inactifs. Afin de respecter la confidentialité des informations de chacun, seuls le travail et les repos sont affichés lors des échanges. Si vous le souhaitez, vous pouvez même être retiré du processus des échanges ! Vous découvrirez aussi des possibilités de filtres et de requêtes qui faciliteront vos recherches de travail et de vacances à échanger.

L'équipe projet Hastus vous souhaite une bonne découverte du nouveau Self Service !

Pourquoi cette mise à jour ?

Tout d'abord, une évidence s'impose : une dizaine d'années représente un âge significatif pour une application. Une rénovation devenait indispensable afin de se prémunir de l'obsolescence et assurer la compatibilité entre les différents modules.

Cette nécessité a ouvert l'opportunité de bénéficier de nouvelles fonctionnalités. L'équipe projet, coordonnée par Aurélie Etasse (DSII), travaille sur ce dossier depuis décembre 2020, en tenant compte des desideratas et contraintes des différents utilisateurs.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

➔ Une enveloppe de 158 K.€ a été affectée au **renouvellement programmé de la partie amortie du parc informatique** (Pc/bornes internet, ... pour 130 K.€), et au traitement de l'obsolescence de 2 stations de base radio Tétra (28 K.€).

➔ **142 K.€ ont été destinés au renouvellement des matériels, outillages et équipements**, avec parmi les plus gros postes le remplacement des laveuses autoportées de Langlade et Colomiers (33 K.€), celui des matériels de levage et de manutention des dépôts de Colomiers, Langlade ou Atlanta pour 71 K.€ (2 chariots, 1 tracteur d'atelier d'occasion, 2 remorques de parc, outillage d'attelage et de manutention..), et divers équipements d'atelier (banc de géométrie, banc de remplissage batteries Métro, visseuses pneumatiques...) pour 38 K.€.

➔ **Et le remplacement des matériels et mobiliers de bureau pour 39 K.€**, avec en particulier le remplacement des vestiaires vétustes sur l'ensemble des sites (10 K.€), et une campagne de changement des sièges H24 des différents PC (16 K.€).

■ **787 K.€ ont servi à l'amélioration du parcours clients** au travers du traitement de l'information voyageurs, de l'intégration et de la mise à jour d'outils numériques, ou de l'aménagement d'espaces d'informations, avec notamment :

- **L'intégration aux services affrétés de nos outils et systèmes** permettant l'amélioration des temps de parcours et de l'information Voyageurs s'est poursuivi (SAEIV, priorité aux feux) pour 248 K.€
- **La continuité du programme d'évolution des applis Tisséo et outils numériques** sur les volets principaux que sont l'information voyageurs et la distribution de titres pour 349 K.€ (E agence, Offre Refund, smart FAQ, intégration covoitéo, ...).
- **La fin des projets d'amélioration de l'information Voyageurs pour 229 K.€** (IV Métro, mise à jour automatique des girouettes bus...) et la mise à jour des outils de back office liés, pour donner aux clients une information visible et pertinente dans le cadre de leur déplacement.
- **La fin de l'aménagement du nouvel espace voyageurs** à Jean Jaurès (164 K.€), la confection d'une agence mobile éphémère (14 K.€), et quelques aménagements techniques dédiés à l'amélioration du confort et de la sécurité clients pour 13 K.€ (sonorisation, systèmes de comptage trafic agences, etc...).



■ **516 K.€ ont été destinés au renforcement de la disponibilité des équipements, ou à l'amélioration des process métiers avec notamment :**

- 165 K.€ pour le **renforcement capacitaire du socle serveurs/stockage pour faire face sur les 2 ans à venir à l'augmentation du volume des données traitées.**
- 135 K.€ pour continuer la démarche d'amélioration de la disponibilité de nos équipements techniques (climatisations sous stations Tramway baies et PET Métro, outillages d'intervention rapide, gestion et affichage des données de disponibilité, travaux électriques divers),
- Et 216 K.€ pour l'amélioration des process métiers (Base archivage maintenance automatismes, KPI Métro,...), ou l'acquisition de divers outillage et d'équipements visant des économies ou des gains de productivité (Aérosols rechargeables, système de filtrage eau brute au Tramway, caméra thermique, pistolets de peinture, réflectomètre, ventouses pare-brise, système Pilorota pour stockeur Langlade,...)

■ **307 K.€ ont été utilisés à la sécurisation des sites ou des de systèmes et à la prévention des risques au travers :**

- du renforcement de la **protection du parcours client** pour 85 K.€, (augmentation de la couverture vidéo Arènes, enregistrements de l'interphonie Tramway et P+R Basso-Cambo, interphonie et surveillance P+V...)
- de la **protection des systèmes et des données** pour 80 K.€ (infogérance et sécurité périmétrique RDSU, sécurisation des serveurs métro, coffres-forts électroniques)
- du renforcement de **protections périmétriques et du contrôle d'accès** des sites Métro pour 72 K.€ (contrôle d'accès au stock automatismes, sécurisation accès machine à laver rames, Borderouge, chemin de ronde Basso-Cambo, travaux de mise en sécurité à l'entrée du site de Borderouge),
- de l'amélioration en matière de **prévention des risques** avec une dizaine d'actions visant la sécurité des personnes pour 70 K.€ (paniers de levage atelier roues, coussins de levages, kit de consignation électrique Tramway, logiciel de gestion des risques et plans de préventions, appareils de mesures de LAC, modification exutoire de fumée atelier, bornes Wi-fi ATEX...)



■ **147 K.€ ont accompagné la croissance et le développement du réseau avec :**

- 53 K.€ pour finaliser la mise en place et l'équipement des kiosques du réseau Bus et en particulier aux terminus des **Linéo** (10/11/6)

- 63 K.€ pour finaliser l'intégration de **Téléo** au sein de nos systèmes d'information sur la partie Information Voyageurs
- 26 K.€ liés à l'évolution du parc bus (Valise diag. IVECO et outillage spécifique aux moteurs CITARO)
- Et 4 K.€ pour finaliser la couverture de la radio tétra du **parking Silo Basso-Cambo** démarrée en 2022.

■ **30 K.€ ont servi à divers agencements de locaux avec en particulier :**

- La fin des aménagements liés au transfert en 2022 du Centre Sûreté à Campus pour 8 K.€,
- L'aménagement d'un open-space au R+1 de Basso Cambo (8 K.€)
- et 14 K.€ pour finaliser la mise en place des nouvelles antennes radio et GPS sur le local qui va accueillir les bancs de tests SAE et Tétra à Basso Cambo et l'alimentation du banc test freinage à Garossos.

Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités

Dans le cadre du contrat de service public, Tisséo Collectivités peut confier à l'EPIC la maîtrise d'ouvrage et la réalisation d'opérations servant les investissements de l'Autorité Organisatrice sous forme de convention de mandat.

En 2023, Tisséo Voyageurs a engagé dans ce domaine 2,1 M.€ TTC sur les projets ci-dessous :

Opérations	Mandaté	RAR	Total
4581027 Sécurisation ouvrages en ligne Métro	637 425	748 561	1 385 986
4581028 Remplacement traverses CR1 CR2	87 277		87 277
4581030 Travaux sur les dépôts Atlanta et Langlade	40 492		40 492
4581031 Réaménagement PCC Basso Cambo	22 656	613 344	636 000
Total général	787 851	1 361 905	2 149 756

➔ Les trois premières opérations se sont achevées dans l'année conformément aux prévisions. Seul le projet de réaménagement du PCC de Basso Cambo continuera en 2024.



4.3.2 Recettes d'investissement

- Les Recettes de la section d'Investissement 2023 s'élèvent à **3 232 526 €** au titre des opérations réalisées.

Elles sont constituées :

- des opérations d'ordre relatives aux **dotations aux amortissements** pour **2 396 857 €**,
- de subventions d'équipement liées à l'installation des bornes de recharge électrique dans nos dépôts pour 36 115 €.
- des écritures de régularisations suite à des sorties et cessions d'immobilisations pour 11 703 €,
- et du remboursement par Tisséo Collectivités des opérations de mandats à hauteur de **787 851 €**

- Par ailleurs, figure un montant de **1 361 905 €** en **Reste A Réaliser**, et qui concerne le montant restant à rembourser par Tisséo Collectivités sur les opérations de mandats engagées en dépenses.

4.3.3 Solde cumulé d'exécution de la section investissement

Compte tenu des éléments précédents, les dépenses et les recettes d'investissements se sont exécutées de la manière suivante pour l'année 2023 :

€	Dépenses	Recettes	Solde
+ Investissements en propre	2 320 688	2 484 775	+164 087
= Opérations sous Mandat TC	787 851	787 851	+0
TOTAL Réalisations de l'exercice 2023	3 108 539	3 272 626	+164 087
+ Investissements en Propre	1 990 313		-1 990 313
Opérations sous Mandat TC	1 361 905	1 361 905	+0
TOTAL Restes à Réaliser 2023	3 352 218	1 361 905	-1 990 313
+ Reports des Exercices antérieurs		4 358 447	+4 358 447
= TOTAL CUMULE SECTION INVESTISSEMENT	3 352 218	5 720 352	+2 368 134

La réalisation de l'exercice 2023 fait apparaître un **solde positif de 164 087 €**. En tenant compte des restes à réaliser pour 1 990 313 €, et **après intégration du report à nouveau du résultat 2022**, le **Solde cumulé** de la section investissement affiche un excédent de **2 368 134 € au 31 décembre 2023**.

ANNEXES

Liste des Annexes

1-	Programmation Kilométrique 2023 en propre par ligne	131
2-	Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2023.....	134
3-	Programmation 2023 Services Affrétés par ligne	136
4-	Socle grille tarifaire en vigueur en 2023.....	139
5-	Compte d'exploitation détaillé.....	141
6-	Indices d'actualisation CSP.....	147
7-	Calcul de la Rémunération Forfaitaire et des Réfactions	150
8-	Liste des projets d'investissement 2023	153
9-	Dépenses Grands Entretiens et Renovations patrimoniales	158
10-	Rapport de développement Durable et responsabilité sociale.....	161

Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2023 en propre par ligne

2023 - PROGRAMME KILOMETRIQUE BUDGET

Ligne	OFFRE DE REFERENCE												Total
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
13	27 064	22 960	26 949	23 929	23 665	24 272	18 462	18 305	26 077	25 400	25 311	25 179	287 573
14	51 536	42 661	50 994	44 415	44 064	50 807	32 599	32 583	49 309	47 351	48 009	46 993	541 323
15	16 732	14 380	16 956	14 544	14 010	16 732	13 270	14 356	16 456	15 707	15 241	15 354	183 739
18	18 345	16 341	18 614	16 792	16 537	17 550	13 987	13 958	17 866	17 960	17 314	17 535	202 799
19	48 682	41 036	48 740	40 582	40 302	48 171	30 687	28 866	46 548	45 452	45 526	44 232	508 825
20	16 676	14 069	16 823	14 164	13 733	16 676	12 020	13 066	16 235	15 436	15 215	15 025	179 136
21	27 917	23 919	28 405	23 655	23 198	27 917	21 370	22 824	26 956	26 290	25 809	25 073	303 334
23	34 363	29 259	34 486	29 897	29 561	34 005	21 933	19 806	33 053	32 326	32 091	31 542	362 321
24	33 570	30 322	33 570	32 487	32 487	32 487	33 570	33 570	32 487	33 570	32 487	33 570	394 180
27	38 160	32 595	38 166	33 671	33 399	37 606	25 233	25 078	36 675	36 066	35 831	35 429	407 911
29	26 378	23 915	26 888	24 532	24 232	25 957	20 257	20 211	25 691	26 280	25 078	25 518	294 938
33	27 556	22 559	27 271	23 293	23 084	27 257	19 819	20 898	26 314	25 042	25 537	24 744	293 375
34	22 099	19 268	22 203	19 956	19 784	20 563	17 004	17 103	21 331	21 282	20 871	20 895	242 359
36	12 779	10 991	12 844	11 280	11 125	11 695	9 513	9 887	12 347	12 123	11 944	11 866	138 395
37	33 080	27 557	32 666	29 053	28 676	32 545	24 735	25 126	31 876	30 525	30 757	30 634	357 231
39	7 682	6 994	7 786	7 324	7 228	7 526	7 614	7 825	7 518	7 685	7 333	7 591	90 106
40	10 324	9 466	10 752	9 258	9 037	10 323	9 687	10 752	10 116	10 323	9 673	9 687	119 399
41	11 799	10 195	11 825	10 606	10 418	10 820	9 820	10 197	11 472	11 229	11 013	11 122	130 515
42	18 591	16 129	18 944	16 119	15 641	17 241	14 851	16 243	18 176	17 646	17 085	17 012	203 678
43	14 412	13 080	14 729	13 285	13 229	14 179	13 835	14 729	13 918	14 412	13 807	13 835	167 450
44	40 267	35 774	40 734	36 946	36 509	38 378	26 352	25 168	39 106	39 388	38 129	38 566	435 316
45	16 374	14 430	16 513	14 884	14 803	16 087	13 256	13 439	15 781	15 941	15 557	15 558	182 623
46	17 226	15 833	17 922	15 614	15 137	17 226	14 594	15 167	17 007	17 226	16 053	16 310	195 316
47	390	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	390
48	14 667	13 325	15 148	13 356	12 815	14 375	14 784	15 321	14 610	14 462	13 500	13 953	170 315
50	24 313	21 699	25 054	21 438	20 871	23 443	18 844	19 714	23 790	23 704	22 570	22 527	267 966
54	29 493	23 044	28 697	24 220	23 936	29 172	17 483	17 841	28 074	25 680	26 961	25 922	300 523
56	10 722	8 991	10 781	9 115	8 807	9 482	8 431	8 892	10 474	9 854	9 735	9 670	114 954
57	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400
58	40 627	33 310	39 944	35 021	34 884	39 928	26 541	26 582	38 722	37 080	37 941	37 063	427 642
59	35 217	31 473	35 759	32 263	31 909	34 686	22 618	21 715	34 169	34 642	33 380	33 664	381 495
60	39 423	32 438	38 885	33 975	33 618	38 858	29 226	30 499	37 797	35 994	36 589	35 960	423 264
63	37 263	34 020	38 780	33 190	32 486	37 263	32 816	31 810	36 385	37 151	34 960	34 772	420 896
66	24 076	20 838	24 462	21 028	20 262	22 179	14 208	13 878	23 696	22 748	21 976	22 172	251 524
67	21 797	18 294	21 977	18 342	17 872	21 797	15 621	16 478	21 120	20 104	19 938	19 489	232 829
68	13 418	11 933	13 811	11 805	11 527	13 418	11 415	12 642	13 138	13 024	12 455	12 401	150 987
70	44 025	36 446	43 240	38 627	38 627	43 083	30 122	29 934	41 922	40 619	41 436	40 729	468 810
72	23 790	19 826	23 687	20 449	20 105	23 568	16 005	16 555	22 937	21 904	21 980	21 646	252 452
73	15 083	13 132	15 200	13 510	13 297	14 006	12 745	13 418	14 636	14 459	14 121	14 170	167 777
76	12 690	11 578	13 168	11 435	11 089	12 690	11 769	12 928	12 511	12 606	11 806	11 961	146 231
78	50 186	42 072	49 745	43 968	43 757	49 367	36 075	36 500	48 020	46 707	47 130	46 369	539 894
79	57 454	50 128	57 876	51 751	50 996	56 717	48 776	50 772	55 754	55 210	53 960	54 240	643 634
81	14 479	12 092	14 337	12 675	12 504	12 703	11 766	12 121	13 953	13 385	13 456	13 371	156 842
83	29 367	24 873	29 367	25 684	25 154	29 086	22 125	23 156	28 493	27 401	27 151	27 089	318 944
84	27 002	22 427	26 865	23 124	22 733	26 759	17 840	18 516	26 020	24 784	24 920	24 498	285 488
87	17 060	15 513	17 399	15 954	15 692	16 735	15 164	15 352	16 695	17 016	16 164	16 580	195 324
C	0	1 903	816	0	0	0	0	0	0	1 903	544	0	5 166
L01	100 824	86 323	100 655	89 958	88 947	99 253	70 965	65 263	97 328	95 407	94 557	94 485	1 083 967
L02	76 304	64 647	76 139	67 060	66 099	75 373	56 472	56 126	73 687	71 404	71 099	70 668	825 077
L03	57 509	48 524	57 182	50 573	50 137	56 648	42 498	42 183	55 254	53 750	53 871	53 289	621 418
L04	50 356	43 463	50 317	45 462	44 947	49 507	39 328	38 144	48 711	48 007	47 368	47 643	553 253
L05	65 076	55 057	64 698	57 609	56 893	64 104	48 600	47 925	62 794	60 890	60 796	60 633	705 073
L06	42 197	35 553	41 962	37 077	36 579	37 498	29 364	27 966	40 705	39 312	39 316	39 082	446 610
L08	47 303	40 667	47 191	42 541	42 193	43 153	35 546	33 817	45 596	44 994	44 584	44 611	512 195
L09A	61 289	53 674	61 499	56 037	55 458	60 177	48 533	46 016	59 367	59 238	57 933	58 553	677 774
L09L	28 491	24 817	28 612	25 747	25 518	28 034	22 100	21 231	27 516	27 407	26 921	26 966	313 361
L10	55 426	45 678	54 712	47 864	47 267	54 690	21 417	8 742	53 253	50 634	51 399	50 655	541 736
sc36	576	340	523	366	366	576	0	26	550	393	497	419	4 632
sc37	152	88	137	96	94	152	0	7	145	103	130	110	1 215
sc41	300	167	266	183	167	300	0	17	283	200	250	216	2 348
Lia1A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lia1C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lia1G	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lia1L	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lspe	0	0	0	0	0	0	0	300	0	250	0	0	550
LspEA	450	450	450	300	300	300	150	300	450	450	450	300	4 350
LspeC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LspeS	600	600	600	400	400	400	200	400	600	600	600	400	5 800
Total Bus	1 741 404	1 493 136	1 744 723	1 538 488	1 518 164	1 695 499	1 274 016	1 262 246	1 681 468	1 648 137	1 628 113	1 619 553	18 844 947
1005	89 262	80 467	90 465	83 743	82 599	86 516	75 164	70 309	87 176	88 440	84 887	87 076	1 006 104
1006	51 130	45 970	51 615	48 123	47 596	49 327	44 674	42 618	49 806	50 622	48 691	49 984	580 156
Total Tram	140 391	126 437	142 080	131 866	130 195	135 844	119 838	112 927	136 981	139 062	133 578	137 060	1 586 260

2023 - PROGRAMME KILOMETRIQUE BUDGET

PLAN ANNUEL DES NOUVEAUX SERVICES 2023													
Projets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
trend	9 996	7 106	5 044	4 463	15 956	18 184	-15 746	-28 167	3 253	2 660	6 299	11 902	40 950
14	0	0	0	0	0	0	648	792	0	0	0	0	1 440
24	0	0	0	0	0	10 020	10 354	10 354	10 020	10 354	10 020	10 354	71 476
44	0	0	0	0	0	0	4 589	7 766	0	0	0	0	12 355
58	2 124	1 494	2 022	1 565	1 531	2 124	634	617	2 003	1 675	1 871	1 720	19 381
59	0	0	0	0	0	0	10 980	13 420	0	0	0	0	24 400
19	4 040	3 620	4 120	3 880	3 900	4 040	3 720	3 720	4 000	4 020	3 980	4 020	47 060
66	0	0	0	0	0	0	3 690	4 510	0	0	0	0	8 200
78	0	5 346	6 325	5 586	5 586	6 275	4 425	0	0	0	0	0	33 544
85	26 394	23 538	27 114	23 552	22 710	26 394	23 443	24 779	26 081	25 631	24 287	24 708	298 630
87	11 718	10 816	12 129	11 170	11 011	11 718	11 361	11 546	11 645	11 879	11 321	11 606	137 920
L01	0	0	0	0	-5 025	-7 370	0	0	0	0	0	0	-12 395
L08	0	0	-1 346	-2 359	-6 011	-7 471	-2 359	-1 910	-2 128	-1 910	-1 692	-2 359	-29 546
L09A	0	0	5 230	5 538	1 615	273	4 744	4 730	5 866	5 859	5 732	5 786	45 372
L09L	0	0	2 540	2 646	1 724	1 560	2 226	2 231	2 827	2 818	2 767	2 771	24 111
L10	0	0	0	0	-2 070	-3 036	16 276	27 544	0	0	0	0	38 714
L11	61 160	52 026	61 554	54 458	50 849	56 826	44 706	43 978	59 790	57 604	57 840	57 420	658 211
L02	0	0	0	0	-2 790	-4 092	0	0	0	0	0	0	-6 882
L03	0	0	0	0	-2 910	-4 268	0	0	0	0	0	0	-7 178
L04	0	0	0	0	-2 265	-3 322	0	0	0	0	-10 197	-11 778	-27 562
L05	-863	-863	-863	-1 078	-4 313	-5 923	-1 078	-863	-1 078	-863	-647	-1 078	-19 510
L06	-784	-784	-784	-980	-2 434	-3 204	-980	-784	-980	-784	-588	-980	-14 070
Total PAS Bus	113 785	102 299	123 085	108 441	87 064	98 728	121 631	124 263	121 299	118 944	110 992	114 091	1 344 622
Renfort T1 suite fermeture T2	0	0	0	0	0	1 201	1 013	1 009	1 191	1 204	1 179	1 029	7 826
Total PAS Tram	0	0	0	0	0	1 201	1 013	1 009	1 191	1 204	1 179	1 029	7 826
Total Projets	113 785	102 299	123 085	108 441	87 064	99 929	122 644	125 271	122 491	120 148	112 171	115 120	1 352 448

Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2023

Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2023 (appliqué / contrat)

en KC	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	Commentaires	Initiatives TC / TV
13_Bus	- 0	88	- 0	402	416	427	682	113	235	589	911	443	4 306	travaux route de Seysses	
14_Bus	380	666	880	721	740	1 004	169	- 1 490	601	977	892	802	6 342	travaux allées de Bellefontaine + Mirail + Pont Riquet	
15_Bus	27	291	- 0	- 18	- 18	- 22	- 219	- 623	- 5	- 21	- 20	- 20	- 649	distance unitaire	
18_Bus	- 0	- 0	- 0	699	722	672	627	- 129	594	753	726	784	5 448	distance unitaire	
19_Bus	1 002	730	955	1 724	1 594	1 898	871	- 2 062	1 241	1 524	1 706	1 027	12 209	19 prolongée en soirée (offre > prévision) + vacances renforcées	TC
20_Bus	- 0	- 0	- 461	211	211	256	100	- 440	- 167	122	120	119	72	Tvx allées du stade et terminus besupuy	
21_Bus	132	- 40	292	171	88	265	688	524	291	102	223	197	2 934	travaux rue Jean Cocteau + Gaston Doumergue	
23_Bus	135	- 0	- 0	- 12	5 037	6 558	4 022	4 300	5 182	4 980	5 160	5 513	40 875	travaux route de Castres + chemin Carrosse + Pont Riquet	
24_NAV	0	0	0	- 1	- 1	- 1 402	- 774	- 741	6 999	1 237	- 655	- 676	3 987	Navette aéroport : renfort Coupe du monde de Rugby	TC
27_Bus	- 486	- 56	61	79	28	- 37	- 329	- 1 901	- 546	- 114	- 64	- 69	- 3 432	travaux Frédéric Estébe + Negrenays + déplacement terminus à Negrenays	
29_Bus	31	28	126	173	177	158	1 563	713	- 31	188	- 4 088	- 5 229	- 6 190	travaux F Verdier : raccourcie à Jeanne d'Arc	
33_Bus	39	23	- 267	140	145	177	- 1 024	- 1 207	169	104	- 46	- 50	- 1 797	travaux chemin de la Violette	
34_Bus	- 0	- 0	- 0	42	43	44	38	- 501	- 88	46	46	46	- 285	distance unitaire	
36_Bus	- 0	- 0	- 0	156	161	169	134	- 291	118	174	171	170	963	distance unitaire	
37_Bus	- 1 437	- 2 266	- 2 236	1 965	2 679	4 058	1 064	56	- 1 928	- 1 959	- 1 974	- 1 966	- 3 944	travaux déviés par la route de Castres + Didier Daurat + Darasse	
39_Bus	- 0	- 75	- 32	155	702	808	543	758	1 516	1 488	1 489	1 530	8 883	travaux : ligne déviée Bonnefoy fermé	
40_Bus	- 0	- 0	- 0	128	646	166	155	- 594	162	161	154	155	1 133	distance unitaire	
41_Bus	- 0	- 123	- 777	203	270	374	338	155	396	387	380	384	1 987	distance unitaire	
42_Bus	- 0	- 174	- 3 408	- 388	209	230	93	- 52	241	170	- 4	- 4	- 3 072	travaux chemin de la Violette	
43_Bus	- 0	- 94	- 1 265	- 136	150	161	156	64	157	163	156	157	- 331	Trv rue St Jean Pied de Port	
44_Bus	- 201	- 212	- 770	- 3 267	- 3 230	- 3 704	- 1 533	- 4 811	- 654	- 745	1 442	195	- 17 490	travaux qual de Tournis + avenue de Rangueil	
45_Bus	- 0	- 4	- 9	56	60	67	43	- 309	- 24	45	58	62	45	distance unitaire	
46_Bus	159	146	165	441	436	644	765	- 1	372	496	462	470	4 554	distance unitaire	
47_Bus	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7		
48_Bus	101	101	109	198	195	224	248	260	480	192	192	210	2 510	distance unitaire	
50_Bus	- 1	121	- 2	296	297	811	1 147	- 462	318	335	322	320	3 502	distance unitaire	
54_Bus	- 0	- 0	84	251	195	179	129	255	240	144	207	223	1 907	distance unitaire	
56_Bus	103	- 0	- 0	91	91	98	- 129	- 28	143	101	99	99	669	distance unitaire	
57_Bus	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3		
58_Bus	- 579	- 342	56	- 101	- 92	- 192	42	- 838	- 363	- 110	- 163	18	- 2 664	distance unitaire	
59_Bus	99	445	118	497	500	457	- 843	- 1 307	280	316	273	262	1 097	distance unitaire	
60_Bus	5	3	1 332	624	643	779	- 641	- 1 381	750	689	724	711	4 239	écart sur estimation fusion 60/61, rajout partiel chalets à cocus	TC
63_Bus	87	81	91	981	980	872	923	- 168	804	1 119	1 051	- 1 405	5 416	distance unitaire	
66_Bus	- 240	- 240	- 548	- 392	- 11	11	245	165	- 132	- 169	68	- 51	- 1 295	distance unitaire	
67_Bus	- 0	- 0	- 0	344	154	153	56	476	157	58	116	163	1 678	distance unitaire	
68_Bus	- 0	42	- 0	140	141	164	290	- 68	160	261	220	151	1 500	distance unitaire	
70_Bus	946	- 0	234	1 547	1 803	2 023	1 371	68	451	601	614	587	10 245	travaux à Beuzelle + route de Biagnac + G Brassens + distance unitaire	
72_Bus	- 0	- 0	- 0	420	429	503	289	- 382	395	468	469	462	3 052	distance unitaire	
73_Bus	- 0	- 0	- 0	117	121	127	114	- 178	131	130	126	127	814	distance unitaire	
76_Bus	- 0	- 0	- 0	87	87	115	148	1 732	480	- 1 530	- 1 489	- 1 509	- 1 879	travaux Castemaurou / Saint Jean + route de Barranquet Lapeyrouse Fossat	
78_Bus	- 1 515	- 5 377	- 5 114	- 3 580	- 3 245	- 4 931	- 6 442	- 1 094	- 161	- 0	- 0	50	- 31 409	travaux allée des champs pinsons + av de Rangueil + chemin de Cayras Saint Orens	
79_Bus	- 0	- 86	- 377	584	245	2 717	1 000	- 787	203	513	548	612	5 172	distance unitaire + ajout d'un partiel Centre cial Labège Ramonville	TC
81_Bus	- 0	- 0	- 0	57	59	59	- 203	- 87	108	62	62	62	179	distance unitaire	
83_Bus	- 0	43	- 0	229	223	251	998	- 337	234	323	324	233	2 521	distance unitaire	
84_Bus	- 0	- 0	- 0	302	309	363	241	- 575	245	335	337	332	1 889	distance unitaire	
85_Bus	39	36	41	91	90	142	- 1 671	- 2 783	- 388	- 1 626	- 2 048	- 1 649	- 9 726	travaux av du mirail + rue du stade villeneuve tolosane	
87_Bus	41	81	93	1 503	2 690	537	539	- 555	142	1 180	801	224	7 277	travaux rue de la république Frouzins + av du Mirail + Nelson Mandela	
101_Bus	- 0	- 0	- 6 850	- 4 321	448	142	315	- 2 116	- 1 213	226	224	287	- 12 860	impact adaptés en mars avril + semaine 35 en été + travaux chemin Garric et pont Guilhemery	TC
102_Bus	- 129	525	- 4 374	- 2 772	28	- 147	- 63	- 1 321	268	348	488	757	- 6 393	impact adaptés en mars avril + semaine 35 en été	TC
103_Bus	- 0	- 0	- 0	- 282	- 82	- 170	- 14	- 1 027	- 528	- 326	- 327	- 250	- 3 005	impact semaine 35 en été + distance unitaire	TC
104_Bus	64	50	63	213	298	- 545	421	- 859	- 9 276	- 9 057	1 769	2 636	- 14 223	104 modifié (arrêt à Empalot au lieu de Cours Dillon) + travaux route de Seysses	TC
105_Bus	- 245	- 252	- 217	224	513	439	5 409	5 673	1 485	582	488	332	14 429	travaux allée Jean Jaures Portet / route d'Espagne / av Jean Moulin	
106_Bus	- 131	- 105	- 90	372	2 045	2 909	847	172	242	435	471	443	7 608	distance unitaire + TM adaptés non appliqués car parking clientèle de Ramonville fermé pour travaux	TC
108_Bus	- 0	- 0	- 5 401	- 4 044	4 458	5 985	608	528	- 2 638	- 3 154	- 3 436	- 2 924	- 10 018	impact adaptés en mars avril + changement d'itinéraire et d'offre avec le 23	TC
109A_Bus	663	396	- 4 625	- 3 599	4 816	6 985	995	- 1 730	500	1 018	916	572	6 907	impact adaptés en mars avril + travaux Bonnefoy + Pont Riquet + Place de l'ormeau + av St Eupéry	
109L_Bus	2 357	1 395	- 396	- 443	2 681	4 117	3 889	3 072	2 575	2 254	2 812	2 949	27 260	impact adaptés en mars avril + travaux Bonnefoy + Pont Riquet + Place de l'ormeau + av St Eupéry	
110_Bus	- 298	- 176	- 2 002	- 1 461	608	806	672	1 535	- 483	- 273	- 328	- 73	- 1 472	Impact adaptés en mars avril	TC
111_Bus	- 129	- 125	- 4 043	- 2 913	13	- 4 529	- 275	- 1 129	- 907	- 536	- 571	- 411	- 15 557	Impact adaptés en mars avril	TC
SC36_Bus	- 0	- 0	- 0	- 5	- 5	- 8	129	- 26	- 33	- 5	- 6	- 5	37		
SC37_Bus	- 0	- 0	- 0	- 4	- 3	- 5	33	- 7	- 9	- 1	- 2	- 1	0		
sc41_Bus	-	-	-	- 2	- 1	- 3	66	- 17	- 19	- 2	- 4	- 3	16		
Divers Bus (dessertes spéciales, lignes de substitution, trend)	- 9 664	- 7 091	- 4 235	- 2 381	- 15 298	- 14 856	15 783	21 395	2 405	- 954	- 3 445	- 8 782	- 27 124	kilomètres en moins sur le trend, en plus pour Festival Rose + coupe du monde de Rugby + substitution cintres La vache en septembre et octobre	
Bus en propre	- 8 635	- 11 544	- 42 799	- 13 491	17 686	19 553	34 837	7 596	11 875	4 816	9 155	- 194	28 856		
1005_TRAM	0	0	- 570	- 380	- 101	42 275	43 914	38 241	51 804	50 303	49 542	50 952	325 980	report des kilomètres de T2 sur T1	
1006_TRAM	0	0	- 516	- 344	- 136	- 43 048	- 44 674	- 42 618	- 49 806	- 50 622	- 48 691	- 49 984	- 330 438	arrêt de T2 en juin	
LspeG_TRAM desserte spéciale Tram	-	-	-	-	-	-	-	-	1 226	-	-	-	1 226	desserte spéciale Festival Rose	
Renfort T1 suite fermeture T2	-	-	-	-	-	- 1 201	- 1 013	- 1 009	- 1 191	- 1 204	- 1 179	- 1 029	- 7 826	kilomètres non réalisés prévus au budget liés à l'arrêt T2	
TRAM	0	0	- 1 086	- 724	- 237	- 1 974	- 1 773	- 5 387	2 033	- 1 523	- 327	- 61	- 11 058	adaptés (- 4 458 kms) et Festival Rose début septembre 2023 (+ 1 226 kms)	TC

Annexe 3 - Programmation 2023

Services Affrétés par ligne

2023 - PROGRAMME KILOMETRIQUE DES SERVICES AFFRETES

Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
17	9 899	5 868	9 010	6 313	6 343	9 899	0	0	9 010	6 757	8 565	7 202	78 865
25	35 402	32 183	37 011	30 574	30 574	35 402	27 169	29 384	33 793	35 402	33 793	32 183	392 870
26	15 850	14 608	16 472	14 534	13 987	15 850	15 180	15 181	15 776	15 850	14 683	15 155	183 127
30	7 405	6 732	7 742	6 395	6 395	7 405	6 732	7 405	7 069	7 405	7 069	6 732	84 487
32	16 788	15 406	17 461	15 194	14 769	16 788	15 796	16 681	16 575	16 752	15 654	15 867	193 731
49	4 427	4 025	4 628	3 823	3 823	4 427	4 025	4 427	4 226	4 427	4 226	4 025	50 509
51	5 921	4 814	6 008	4 727	4 727	6 015	4 066	4 332	5 741	5 360	5 554	5 094	62 360
53	11 388	9 583	11 571	9 694	9 400	11 531	8 726	8 942	11 354	10 525	10 479	10 308	123 502
55	11 648	10 686	12 130	10 469	10 204	11 648	10 950	11 648	11 432	11 648	10 902	10 950	134 318
69	22 570	20 834	23 438	20 834	19 966	22 570	22 570	22 570	22 570	22 570	20 834	21 702	263 027
71	6 133	3 636	5 582	3 912	3 931	6 133	0	0	5 582	4 187	5 307	4 462	48 866
80	25 168	22 882	26 067	22 802	21 982	25 216	21 383	22 846	25 039	24 876	23 302	23 847	285 410
82	5 516	4 784	5 650	4 799	4 655	5 563	4 556	4 721	5 485	5 234	5 096	5 072	61 131
101	8 294	7 540	8 671	7 163	7 163	8 294	7 540	8 294	7 917	8 294	7 917	7 917	95 008
102	20 504	18 646	20 749	19 559	19 314	20 048	20 259	20 504	20 048	20 504	19 559	20 504	240 196
103	21 301	19 383	21 579	20 292	20 015	20 847	21 024	21 301	20 847	21 301	20 292	21 301	249 485
104	8 467	7 787	8 807	7 695	7 447	8 467	8 035	8 467	8 374	8 467	7 880	8 374	98 268
106	5 360	4 928	5 472	5 328	5 216	5 328	5 360	5 360	5 440	5 360	5 104	5 584	63 840
107	5 644	3 494	5 375	3 763	3 763	5 913	1 344	0	5 375	4 032	5 107	4 300	48 111
109	19 620	16 984	20 055	17 160	16 548	19 796	16 185	16 620	19 620	18 561	18 043	18 737	217 929
110	6 653	6 141	6 909	6 141	5 885	6 653	6 653	6 653	6 653	6 653	6 141	6 397	77 533
111	3 763	3 421	3 934	3 250	3 250	3 763	2 546	2 713	3 592	3 763	3 592	3 592	41 175
112	5 975	5 432	6 246	5 160	5 160	5 975	4 305	4 623	5 703	5 975	5 703	5 703	65 961
113	6 519	6 017	6 770	6 017	5 767	6 519	6 519	6 519	6 519	6 519	6 017	6 268	75 969
114	1 661	1 510	1 736	1 434	1 434	1 661	1 585	1 661	1 585	1 661	1 585	1 510	19 024
115	5 402	4 954	5 626	4 848	4 730	5 402	3 688	3 741	5 296	5 402	5 059	5 296	59 444
116	17 242	15 844	17 941	15 610	15 145	17 242	16 309	17 242	17 008	17 242	16 077	16 309	199 209
117	11 913	10 997	12 371	10 997	10 539	11 913	11 455	11 913	11 913	11 913	10 997	11 455	138 375
121	8 747	7 952	9 145	7 555	7 555	8 747	7 952	8 747	8 350	8 747	8 350	7 952	99 801
130	5 928	5 297	6 160	5 054	5 068	5 928	1 349	0	5 395	5 831	5 638	5 333	56 980
131	2 905	2 641	3 037	2 509	2 509	2 905	2 773	2 905	2 773	2 905	2 773	2 641	33 276
132	1 905	1 179	1 814	1 270	1 270	1 996	454	0	1 814	1 361	1 724	1 452	16 239
150	6 499	5 961	6 768	5 838	5 692	6 499	6 107	6 499	6 376	6 499	6 084	6 107	74 928
151	6 366	5 841	6 629	5 727	5 579	6 366	5 990	6 366	6 252	6 366	5 955	5 990	73 428
152	4 659	3 825	4 739	3 745	3 745	4 727	2 271	2 296	4 512	4 254	4 377	4 027	47 177
201	12 590	11 446	13 163	10 874	10 874	12 590	11 446	12 590	12 018	12 590	12 018	11 446	143 646
202	4 497	4 089	4 702	3 884	3 884	4 497	4 089	4 497	4 293	4 497	4 293	4 089	51 312
204	8 965	8 150	9 373	7 743	7 743	8 965	8 150	8 965	8 558	8 965	8 558	8 150	102 284
205	7 228	6 571	7 556	6 242	6 242	7 228	6 571	7 228	6 899	7 228	6 899	6 571	82 460
321	5 356	4 869	5 599	4 625	4 625	5 356	5 112	5 356	5 112	5 356	5 112	4 869	61 348
Navette Cimetière (99)	803	714	803	714	803	803	624	714	803	803	714	803	9 098
Navette Chantier CHR (88)	0	0	0	0	0	0	0	4 344	0	0	0	0	4 344
Navette Centre Ville	11 677	10 778	12 126	10 778	10 329	11 677	11 228	11 677	11 677	11 677	10 778	12 575	136 976
L 301	8 278	7 581	8 627	7 383	7 232	8 278	7 732	8 278	8 081	8 278	7 779	7 732	95 260
L 302	8 572	7 768	8 907	7 589	7 433	8 585	8 017	8 585	8 379	8 492	8 041	7 964	98 332
L 303	4 543	4 161	4 734	4 055	3 970	4 543	4 246	4 543	4 437	4 543	4 267	4 246	52 286
L 304	7 241	6 630	7 546	6 457	6 325	7 241	6 762	7 241	7 067	7 241	6 804	6 762	83 314
L 305	9 732	8 911	10 142	8 677	8 501	9 732	9 087	9 732	9 498	9 732	9 145	9 087	111 975
L 306	285	176	271	190	190	298	68	0	271	203	258	217	2 427
L310	3 358	3 053	3 511	2 900	2 900	3 358	3 053	3 358	3 206	3 358	3 206	3 053	38 315
L311	9 478	8 616	9 908	8 185	8 185	9 478	8 616	9 478	9 047	9 478	9 047	8 616	108 131
L312	6 027	5 479	6 301	5 205	5 205	6 027	5 479	6 027	5 753	6 027	5 753	5 479	68 763
L313	8 588	7 807	8 978	7 417	7 417	8 588	7 807	8 588	8 197	8 588	8 197	7 807	97 976
L314	4 364	3 967	4 563	3 769	3 769	4 364	3 967	4 364	4 166	4 364	4 166	3 967	49 791
L315	11 986	10 896	12 530	10 351	10 351	11 986	10 896	11 986	11 441	11 986	11 441	10 896	136 745
L316	10 162	9 238	10 624	8 776	8 776	10 162	9 238	10 162	9 700	10 162	9 700	9 238	115 938
L317	9 134	8 303	9 549	7 888	7 888	9 134	8 303	9 134	8 718	9 134	8 718	8 303	104 206
L320	7 110	6 533	7 399	6 435	6 244	7 110	6 723	7 110	7 012	7 110	6 631	6 723	82 141

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

2023 - PROGRAMME KILOMETRIQUE DES SERVICES AFFRETES

Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
SCOL1	696	427	662	461	453	731	165	0	662	496	627	531	5 911
SCOL2	255	158	243	170	170	267	61	0	243	182	231	194	2 173
SCOL3	430	263	408	284	277	452	102	0	408	306	387	328	3 646
SCOL4	262	155	238	167	167	262	0	0	238	179	226	190	2 083
SCOL5	195	121	186	130	130	205	47	0	186	140	177	149	1 665
SCOL6	491	304	468	328	328	515	117	0	468	351	445	374	4 189
SCOL7	369	233	353	249	259	384	88	0	353	265	337	280	3 169
SCOL8	208	129	198	139	139	218	50	0	198	149	188	158	1 772
SCOL9	191	118	182	127	127	200	46	0	182	137	173	146	1 629
SCOL10	781	484	744	521	521	818	186	0	744	558	707	595	6 659
SCOL11	503	305	477	331	318	530	119	0	477	358	450	384	4 251
SCOL12	231	143	220	154	154	242	55	0	220	165	209	176	1 969
SCOL13	347	215	330	231	231	363	83	0	330	248	314	264	2 954
SCOL14	616	375	584	407	395	647	146	0	584	438	553	470	5 217
SCOL15	256	159	244	171	171	268	61	0	244	183	232	195	2 184
SCOL16	569	352	542	379	379	596	136	0	542	407	515	434	4 851
SCOL17	105	65	100	70	70	110	25	0	100	75	95	80	895
SCOL18	103	64	98	69	69	108	25	0	98	74	93	78	877
SCOL19	290	179	276	193	193	304	69	0	276	207	262	221	2 470
SCOL20	489	295	463	321	307	515	116	0	463	347	437	373	4 126
SCOL21	204	126	194	136	136	213	49	0	194	146	184	155	1 736
SCOL22	237	147	226	158	158	249	57	0	226	170	215	181	2 023
SCOL23	88	55	84	59	59	92	21	0	84	63	80	67	752
SCOL24	67	42	64	45	45	70	16	0	64	48	61	51	573
SCOL25	168	104	160	112	112	176	40	0	160	120	152	128	1 432
SCOL26	170	105	162	113	113	178	41	0	162	122	154	130	1 450
SCOL27	181	112	172	120	120	189	43	0	172	129	163	138	1 539
SCOL28	183	113	174	122	122	191	44	0	174	131	165	139	1 557
SCOL29	778	482	741	519	519	815	185	0	741	556	704	593	6 632
SCOL30	404	246	383	267	260	424	96	0	383	288	363	308	3 423
SCOL31	705	437	672	470	470	739	168	0	672	504	638	537	6 011
SCOL32	677	419	644	451	451	709	161	0	644	483	612	516	5 767
SCOL33	586	363	558	391	391	614	140	0	558	419	530	447	4 998
SCOL34	628	389	598	419	419	658	150	0	598	449	568	478	5 352
SCOL35	952	571	900	623	588	1 003	225	0	900	675	848	727	8 010
SCOL38	342	342	342	342	342	342	99	0	342	342	342	342	3 518
SCOL39	108	108	108	108	108	108	31	0	108	108	108	108	1 110
SCOL40	205	205	205	205	205	205	59	0	205	205	205	205	2 111
SCOL42	633	633	633	633	633	633	182	0	633	633	633	633	6 507
TAD 118	34 000	28 880	34 660	29 030	28 140	34 490	24 640	25 020	33 920	31 650	31 320	30 910	366 660
TAD 119	49 270	42 240	49 750	43 410	42 870	49 200	37 400	37 530	48 350	46 620	46 350	45 800	538 790
TAD 120	37 245	32 165	37 600	33 250	32 915	37 140	29 540	29 540	36 735	35 370	35 075	35 010	411 585
Sous-total Sous-traitance	658 631	580 375	676 258	576 206	566 469	659 609	543 150	566 608	642 387	636 903	617 087	611 166	7 334 851

Total KMC PAS reste à faire

Projets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
TREND	6 868	6 868	6 868	6 868	6 868	6 868	7 318	7 500	6 868	6 868	6 868	6 868	83 493
TAD 118	0	0	0	0	0	0	0	-860	-7 965	-7 540	-7 510	-7 350	-31 225
TAD 120	0	0	0	0	0	0	0	-360	-3 760	-3 646	-3 652	-3 610	-15 028
17 bis	0	0	0	0	0	0	0	2 876	15 099	15 818	15 099	14 380	63 272
71	0	0	0	0	0	0	0	0	5 000	3 750	4 750	4 000	17 500
Navette Bonnefoy			4 583	4 583	4 583	4 583	4 583	4 583	4 583	4 583			36 667
Navette substitution Pasteur / Aéroport						20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	140 000
L30 prolongée Odyssud						2 143	2 143	2 143	2 143	2 143	2 143	2 143	15 000
Total PAS Sous-traitance	6 868	6 868	11 451	11 451	11 451	33 594	34 044	35 882	41 968	41 976	37 697	36 430	309 679
TOTAL SERVICES AFFRETES	665 499	587 243	687 709	587 657	577 920	693 203	577 194	602 491	684 355	678 879	654 785	647 596	7 644 530
dont lignes régulières	530 282	474 419	551 664	471 773	463 887	557 028	482 115	506 057	551 314	554 391	528 659	524 373	6 195 961
dont scolaires	14 702	9 539	14 036	10 194	10 108	15 345	3 499	0	14 036	10 849	13 381	11 503	127 190
dont TAD	120 515	103 285	122 010	105 690	103 925	120 830	91 580	92 090	119 005	113 640	112 745	111 720	1 317 035
dont travaux	0	0	0	0	0	0	0	4 344	0	0	0	0	4 344

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2023

Socle Grille Tarifaire 2023

 Tickets sans carte Pastel	Prix
3 jours	13,50 €
Journée	6,80 €
Ticket Planète	3,00 €
Ticket Tribu	8,90 €
10 déplacements	15,10 €
2 déplacements événement	3,00 €
1 déplacement	1,80 €
1 déplacement dernière minute	2,00 €
Aller retour Téléo	3,50 €

 Titres avec carte Pastel	Prix
Annuel	568,40 € ou 47,30 €/mois
30 jours 30 déplacements	38,50 €
31 jours	56,00 €
7 jours	16,80 €
3 jours	13,50 €
Journée	6,80 €
Ticket Planète	3,00 €
10 déplacements	15,10 €
1 déplacement	1,80 €

 Titres sur smartphone	Prix
31 jours - sur smartphone	56,00 €
Ticket Planète - sur smartphone	3,00 €
10 déplacements - sur smartphone	15,10 €
2 déplacements événement - sur smartphone	3,00 €

 Titres avec carte bancaire	Prix
1 déplacement - avec carte bancaire	1,80 €

 Tickets sans carte Pastel	Prix
6 déplacements aéroport	37,40 €
1 déplacement aéroport	9,00 €

 Titres avec carte Pastel	Prix
Annuel aéroport	678,00 € ou 56,50 €/mois
31 jours aéroport	66,80 €
7 jours aéroport	22,50 €

 Titres avec carte bancaire	Prix
1 déplacement aéroport - avec carte bancaire	9,00 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé

					REEL 2023	BP23	REEL 2022
TYPE	Ligne	Nature	Compte	Lib compte	2023	2023	2022
1- REC	1-Rémunération Con	1- Rémunération Forfaitaire	706100	Rémunération forfaitaire	-293 586 083	-316 149 569	-264 310 354
		Total 1- Rémunération Forfaitaire			-293 586 083	-316 149 569	-264 310 354
	Total 1-Rémunération Contractuelle				-293 586 083	-316 149 569	-264 310 354
	2-Recettes Transport	3-Occasionnels	706150	Dessertes, services occasionnels	-45 408	-21 000	-41 618
		Total 3-Occasionnels			-45 408	-21 000	-41 618
	Total 2-Recettes Transport				-45 408	-21 000	-41 618
	3-Refacturations AO	3-Mise à dispo de Pel	708400	Mise à Disposition de pel	-4 167	0	
		Total 3-Mise à dispo de Pel			-4 167	0	
		3-Refacturations p/c AO	708700	Remboursement de frais	-706 696		-1 144 600
			708810	Refacturation divers dépenses AO	-175 608	-808 748	-134 386
			708701	Marchés de service	-835 422		
	Total 3-Refacturations p/c AO				-1 717 726	-808 748	-1 278 986
	Total 3-Refacturations AO				-1 721 893	-808 748	-1 278 986
	5-Autres Produits	5-Produits divers	703000	Vente de produits résiduels	-14 131	0	-18 456
			708850	Produits divers	-302 521	-221 000	-332 811
		Total 5-Produits divers			-316 652	-221 000	-351 267
Total 5-Autres Produits				-316 652	-221 000	-351 267	
Total 1- REC					-295 670 036	-317 200 317	-265 982 226
					-295 670 036	-317 200 317	-265 982 226
0	-Frais de Personnel	01-Remunérations	641101	Salaires nets	80 735 893	91 891 346	76 870 652
			641111	Acomptes	5 118 645		5 225 652
			641112	Pensions alimentaires	99 201	7 528	94 258
			641113	Oppositions	176 841	49 230	180 346
			641114	Crédit Municipal	31 775	2 716	43 759
			641115	Trop perçu		4 004	3 777
			641116	Débiteurs divers	47 059	1 584	25 747
			641117	Prelevement à la source IR	4 426 606	0	4 486 818
			641151	Charges salariales URSSAF	18 483 504	19 560 726	17 766 191
			641154	Charges salariales APRI	25 770	25 264	24 442
			641155	Charges salariales AGRR	5 551 745	6 044 774	5 339 144
			641162	CARCEPT PREVOY.obligatoire	397 208	463 583	413 751
			641163	CARCEPT PREVOYANCE	55 084	53 984	52 258
			641171	Part salariale Mutuelle	1 863 550	1 768 399	1 802 591
			641172	Part salariale Titres Restaurant	801 840	783 898	818 126
			641173	Part salariale restaurant	359 024	265 754	309 663
			641181	Oeuvres sociales : remb employés	145 199	14 603	154 869
			648100	Intéressement		457 077	20 454
			641118	Avances sur primes annuelles	399 181	0	366 527
		Total 01-Remunérations			118 718 127	121 394 469	113 999 026
		02-Charges patronales	645100	Charges patronales URSSAF	28 633 440	30 031 784	27 402 753
			645200	Charges patronales Mutuelle	2 498 495	2 602 615	2 570 334
			645320	carcept	6 600	0	6 366
			645321	CARCEPT PREVOYANCE	483 508	572 503	465 602
			645322	CARCEPT PREVOY.obligatoire	433 904	503 438	449 093
			645332	APRI	36 983	44 179	42 319
			645350	AGRR	7 754 917	8 339 252	7 457 751
			645410	Charges patronales ASSEDIC	3 398 770	3 607 804	3 975 225
			647810	Réservation places crèche	22 353	62 830	60 964
		Total 02-Charges patronales			43 268 971	45 764 406	42 430 408
		03- Provision CP	641280	Prov. Congés à payer	2 393 077	1 079 848	1 227 235
			645820	Charges/congés à payer	1 131 856	291 559	369 365
			647410	Médailles du travail	30 767	2 575	22 842
			681510	dot.provision engagt médailles	29 810	0	12 725
			781521	Repris de Prov Abondement Cadre	-11 437	0	-21 129
			781522	Reprises sur provisions hrs syndicales	-25 414		-117 523
		Total 03- Provision CP			3 548 658	1 373 982	1 493 515
		04-Formation	622800	Honoraires Formation continue	427 724	496 883	550 071
			625110	Remb s/avances frais format*	25 003	36 050	49 710
			633310	Congé individuel de formation	18 972	21 816	18 433
			633320	Formation alternance	263 477	1 202 285	1 093 944
			633330	Formation contrib.addit* 0.20%	340 042	360 886	326 683
			641983	Rembt salaire Fongecif	-171 523	-100 690	-172 077
			645930	Rembt charges/sal. Fongecif	-74 023	-50 359	-73 934
			758801	Aides forfaitaires Opcsa Assedic	-152 031	-150 000	-194 749
		Total 04-Formation			677 641	1 816 870	1 598 080
		05-Medecine-infirmierie	647500	Médecine du travail	2 104	4 635	2 204
			622651	Rembt Visite médicale paie	16 616		2 376
		Total 05-Medecine-infirmierie			18 720	4 635	4 580
		06-Titres Restau	647101	Conso excès. repas + restitu*TR	987 434	1 004 935	1 018 688
			647102	Part patronale Restaurant	377 022	308 152	358 560
		Total 06-Titres Restau			1 364 456	1 313 087	1 377 248
		07-Comité Entreprise	647200	Charges patronales versement CE	2 351 237	2 495 937	2 257 027
			647210	C.E. Frais de fonction.t(changer	328 708	348 661	315 793
			758806	Refacturation salaires CE	-207 483	-150 000	-201 399
		Total 07-Comité Entreprise			2 472 463	2 694 598	2 371 421
		08-Recrutement	625500	Frais de déménagement			1 198
			628840	Frais de recrutement personnel	67 946	80 450	26 862
		Total 08-Recrutement			67 946	80 450	28 060
		09-stagiaires	628870	Indemnités Stagiaires			
		Total 09-stagiaires					

Accusé de réception en préfecture
081-25310098700241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

TYPE	Ligne	Nature	Compte	Lib compte	2023	2023	2022
0	-Frais de Personnel	10-Vêtements de T	647600	Vêtements du travail et sécurité	539 543	621 099	554 724
			647610	Nettoyage vêtements de T	42 675	47 673	45 920
			648000	Autres frais de personnel	1 473	2 575	2 995
Total 10-Vêtements de T					583 690	671 348	603 639
	14-Remboursements		641981	Remboursements IJSS	-4 379 702	-3 434 137	-4 320 007
			641982	Remboursement Prévoyance	-409 461	-199 356	-468 107
			641984	Rbt Salair.Prud'h.Synd. CS	-18 852	-29 344	-15 907
			641985	Trop perçus sur salaires	-6 652		-8 702
			645910	Rembt charges/ IJSS CPAM		-151 897	
			645940	Rembt charges/sal prud'hô, synd.	-6 937	-12 349	-6 282
			645990	Rbt divers / pel	-19 800		-19 800
			758802	Aides emplois d'avenir			-10 500
			641986	Remboursement activité partielle		0	-19 597
			645950	Rbt charges/salaire cpte pénibilité			-4 923
			641987	Trop perçus sur salaires	-22 760		
Total 14-Remboursements					-4 864 166	-3 827 082	-4 873 825
	15- Litiges pel		681520	dot.provision litiges personnel	299 450	50 000	463 380
			781520	Repris de Prov litige pel	-520 404	-100 000	-336 180
			681523	dot.provision pour risque	865 000		
Total 15- Litiges pel					644 046	-50 000	127 200
	2-Taxes sur Salaires		633100	versement de transport	2 265 382	2 404 565	2 174 785
			633200	Cotisation FNAL	566 738	601 142	544 471
			633400	Participat° effort de construct°	510 065	541 026	490 024
			633600	Cot. au centre national et aux..		0	
			633810	CS dialogue	97 266	92 485	94 057
Total 2-Taxes sur Salaires					3 439 451	3 639 218	3 303 338
Total -Frais de Personnel					169 940 700	174 875 979	162 462 691
Total 0					169 940 700	174 875 979	162 462 691
1-DV	2-Interim et Mad	1-Intérim	621100	Personnel intérimaire	71 004	29 940	122 843
		Total 1-Intérim		71 004	29 940	122 843	
		Total 2-Interim et Mad		71 004	29 940	122 843	
	3-Sous Traitance Tsp		611300	Sous-traitance transport	26 081 032	26 886 872	19 572 197
			Total 1-Sous Traitance TPT		26 081 032	26 886 872	19 572 197
			611310	Central d'appel transport	49 906	76 174	77 145
			Total 2- Centrale de Réservation		49 906	76 174	77 145
			611330	Sous traitance Exploit Téléo	989 266	1 147 790	892 334
			Total 3-Sous Traitance Téléo		989 266	1 147 790	892 334
			611331	Sous traitance Exploit P+r	904 240	887 436	840 917
			Total 4-Sous Traitance P+R		904 240	887 436	840 917
			611332	611332-Sous Traitance Covoiturage		30 712	
			Total 5-Sous Traitance Covoiturage			30 712	
			Total 3-Sous Traitance Tspt				
	4-Carburant - Énérgi	01-Carburant Bus	602110	Achats de carburants	5 600 123	6 954 556	6 508 272
			603221	603221 - STOCK INITIAL CARBURANT	912 573	610 000	692 405
			603271	603271 - Stock final Carburants	-967 891	-610 000	-912 573
			758804	Rembt TIPP Gazole	-773 523	-917 128	-859 312
		Total 01-Carburant Bus		4 771 283	6 037 428	5 428 792	
		02-GNV	606140	Gaz GNV	3 450 765	4 067 419	2 705 505
			Total 02-GNV		3 450 765	4 067 419	2 705 505
		03- Electricité Traction	606135	Electricité Metro	15 130 008	20 074 762	3 903 632
			606136	Electricité Tram	2 561 254	3 443 543	644 323
			606137	Electricité Téléo	927 794	1 174 532	189 933
		Total 03- Electricité Traction		18 619 057	24 692 837	4 737 888	
04-Carburants autres véhicules	606610	Carburant en stations services	76 221	114 853	132 529		
	Total 04-Carburants autres véhicules		76 221	114 853	132 529		
Total 4-Carburant - Énergie					26 917 326	34 912 537	13 004 715
	5-Entretien Matériel	11-PDR Bus	602151	Achats pièces rech. Bus	4 421 959	3 961 571	4 216 118
			603225	603225 - STOCK INITIAL PIECES BUS ET VL	1 689 412	1 410 000	1 448 115
			603275	Variat° stocks pièces bus	-1 720 967	-1 410 000	-1 689 412
		Total 11-PDR Bus		4 390 404	3 961 571	3 974 821	
		12-PDR Métro	602152	Achats pièces rech. Métro	3 993 411	4 017 456	3 385 275
			603226	603226 - STOCK INITIAL PIECES METRO	6 022 628	5 560 000	5 717 270
			603276	603276 - Stock final Pièces métro	-6 872 225	-5 560 000	-6 022 628
		Total 12-PDR Métro		3 143 815	4 017 456	3 079 916	
		13-PDR Tramway	602154	Pdr TRAM	519 219	482 086	514 233
			603227	603227 - STOCK INITIAL PIECES TRAM	1 457 779	1 140 000	1 331 128
			603277	603277 - Stock final pièces tram	-1 403 102	-1 140 000	-1 457 779
		Total 13-PDR Tramway		573 896	482 086	387 583	
		14- Provisions RG	681530	Dot° prov° grosses réparations	1 959 480	2 632 923	2 180 484
			781530	Repris de Prov RG	-1 552 356	-3 317 714	-2 685 803
		Total 14- Provisions RG		407 124	-684 791	-505 319	
		1-Assistance Technique	622630	Hono assistance technique métro	5 565 307	5 333 456	5 165 236
			622640	Honoraires Assitance Tram	18 946	10 000	
		Total 1-Assistance Technique		5 584 252	5 343 456	5 165 236	
		1-Maintenance et Entretien	615510	Maintenance, entret. mat. transp	2 328 913	2 317 443	2 358 281
			681730	dot.provision dépréciation stock	59 496	0	
			781700	reprises sur dépréc.actifs	-107 689		
		Total 1-Maintenance et Entretien		2 280 720	2 317 443	2 358 281	
		2-Lavage	628310	Lavage Bus & VS	823 119	870 491	981 152
			628320	Lavage Rames	1 694 766	1 770 650	1 839 090
Total 2-Lavage		2 517 885	2 641 141	2 820 242			

Accusé de réception en préfecture
031-253100686-20241017-20241016-2-D-8E7 939
Date de dépôt : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

TYPE	Ligne	Nature	Compte	Lib compte	2023	2023	2022	
1-DV	5-Entretien Matériel	31-Lubrifiants bus	602131	Achats de lubrifiants Bus	316 312	269 998	233 788	
			603223	603223 - STOCK INITIAL LUB.BUS ET VL	164 513	150 000	166 423	
			603273	603273 - Stock final Lub. Bus et VL	-203 498	-150 000	-164 513	
		Total 31-Lubrifiants bus				277 327	269 998	235 697
		32-Lubrifiants métro	602132	Achats de lubrifiants Métro	85 864	65 393	84 022	
			603224	603224 - STOCK INITIAL LUB.METRO	68 830	59 000	66 629	
			603274	603274 - Stock final Lub. Métro	-75 115	-59 000	-68 830	
		Total 32-Lubrifiants métro				79 580	65 393	81 821
		33-Lubrifiants tramway	602134	Achats de lubrifiants Tramway	13 523	25 107	62 345	
			603222	603222 - STOCK INITIAL LUB TRAM	26 513	20 000	16 992	
			603272	603272- Varaiton stock lubrifiant tram	-19 848	-20 000	-26 513	
		Total 33-Lubrifiants tramway				20 188	25 107	52 824
		4-Pneumatiques	606840	Pneumatiques	748 647	760 086	741 599	
		Total 4-Pneumatiques				748 647	760 086	741 599
		6-Sable	606150	Sable	6 397	9 888	6 315	
		Total 6-Sable				6 397	9 888	6 315
		7-Entretien Outillage	615582	Maintenance, entretien outillage	442 154	576 532	392 971	
		Total 7-Entretien Outillage				442 154	576 532	392 971
		1-Maintenance Téléo	615515	Maintenance, entret. Téléo	2 394 523	2 485 000	205 000	
		Total 1-Maintenance Téléo				2 394 523	2 485 000	205 000
	Total 5-Entretien Matériel				22 043 733	21 399 878	18 015 835	
	6-Propre Assurance	1-CPA Charges	616810	Propre assureur exercice N	3 074	56 000	169 878	
			616820	Propre assureur exercice N-1	749 039	800 000	512 966	
			616830	Propre assureur réseau	7 699	9 000	715	
			681500	dot.aux provis.pour risques	591 412	1 532 001	838 806	
		Total 1-CPA Charges				1 351 224	2 397 001	1 522 364
		2-CPA Produits	758803	Rembt accidents tiers	-859 975	-860 000	-1 021 093	
			781500	reprises sur prov. Risques	-1 268 068	-1 362 500	-1 327 188	
		Total 2-CPA Produits				-2 128 043	-2 222 500	-2 348 281
	Total 6-Propre Assurance				-776 819	174 501	-825 916	
Total 1-DV				76 279 689	85 545 841	51 700 070		
2-DF	01-Distribution	1-Billetterie	602270	Achats de billetterie	277 649	220 000	243 471	
			603229	Variation de stock billetteries	142 389	103 376	64 610	
			603279	Variat° stocks billetterie	-196 184	-103 376	-142 389	
		Total 1-Billetterie				223 854	220 000	165 693
		11- Cartes SC	602155	Achats stockés Cartes SC	105 107	157 500	77 642	
			603228	603228 - STOCK INITIAL CARTES PASTEL	56 535	148 446	84 072	
			603278	603278 - Stock final cartes SC	-61 741	-148 446	-56 535	
		Total 11- Cartes SC				99 901	157 500	105 178
		2-Com. Dépositaires	622200	Rémunérations dépositaires	90 752	157 095	100 568	
		Total 2-Com. Dépositaires				90 752	157 095	100 568
		3-Com. Cartes Bancaires	627510	Commissions cartes bancaires	420 230	403 874	365 813	
			627511	Frais paiement VAD Internet	165 258	152 984	152 849	
		Total 3-Com. Cartes Bancaires				585 488	556 858	518 661
		4-Collecte fonds	624810	Transport de fonds et gest° DAT	311 348	342 160	329 625	
		Total 4-Collecte fonds				311 348	342 160	329 625
	Total 01-Distribution				1 311 343	1 433 613	1 219 724	
	02-Publicité et Comm	1-Horaires et imprimés clients	623600	Catalogues et imprimés	479 210	628 977	424 715	
		Total 1-Horaires et imprimés clients				479 210	628 977	424 715
		3-RP,Parainages, divers	623810	Mécénat, parrainage	3 140	3 140	3 140	
			623880	Divers pub, relations publiques	143 776	245 110	179 299	
			657400	Subventions versées P Privées	17 510	17 510	16 114	
		Total 3-RP,Parainages, divers				164 426	265 760	198 553
		4-Annonces et insertions	623100	Annonces et insertions	128 421	159 243	82 233	
		Total 4-Annonces et insertions				128 421	159 243	82 233
	Total 02-Publicité et Communication				772 057	1 053 979	705 501	
	03-Gardiennage et s	1-Gardiennage	628200	Frais de surveillance	7 159 739	7 552 330	6 847 563	
		Total 1-Gardiennage				7 159 739	7 552 330	6 847 563
	Total 03-Gardiennage et sureté				7 159 739	7 552 330	6 847 563	
	04-Matériel Info et b	2-Location Matériel	613560	Locations matériel bureau + info	69 942	54 178	52 457	
		Total 2-Location Matériel				69 942	54 178	52 457
		3-Entretien informatique	615610	Maintenance, entret informatique	2 027 741	2 427 556	1 863 903	
			628820	Assistance informatique	1 753 455	2 346 556	1 758 591	
			615620	Infogérance	613 331	904 993	553 438	
		Total 3-Entretien informatique				4 394 527	5 679 105	4 175 932
		4-Entretien bureautique	615583	Maintenance, entret. mat. bureau	3 785	55 088	36 204	
		Total 4-Entretien bureautique				3 785	55 088	36 204
		3-Mode saas	613565	Mode saas	363 616	540 363	270 691	
		Total 3-Mode saas				363 616	540 363	270 691
		4 -M to M	626260	Liaison M to M	2 368	200 000		
		Total 4 -M to M				2 368	200 000	
	Total 04-Matériel Info et bureautique				4 834 238	6 528 734	4 535 284	
	05-Assurances	1-Assurances Exploitation	616150	Assurance dommage aux biens Metr	2 441 413	2 471 181	1 290 931	
			616160	Assurance RC Circulation	2 796 695	2 765 999	593 768	
		Total 1-Assurances Exploitation				5 238 107	5 237 180	1 884 699
		2-Assurances diverses	616130	Assurance RC / Chef d'entreprise	357 273	362 134	128 485	
			616170	Assurances diverses	17 437	13 800	13 517	
	Total 2-Assurances diverses				374 710	375 934	142 002	
	Total 05-Assurances				5 612 817	5 613 114	2 026 700	
	06-Honoraires, Etude	1-Honoraires divers	622650	Honoraires divers	240 305	578 785	219 246	
			628810	Assistance Technique			1 243 692	
			628815	Assistance à projets			958 890	
		Total 1-Honoraires divers						2 202 587
Total 06-Honoraires, Etude				240 305	578 785	2 202 587		

Accusé de réception en préfecture
081-25310688-20241017-29841016-2-2D-958 890
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception en préfecture : 17/10/2024

TYPE	Ligne	Nature	Compte	Lib compte	2023	2023	2022	
2-DF	06-Honoraires, Etude	2-Etudes et Documentations	617000	Etudes	215 737	334 130	293 130	
			618100	Documentation	63 106	74 832	61 832	
		Total 2-Etudes et Documentations				278 843	408 962	354 963
	Total 06-Honoraires, Etudes, Assist.				2 059 640	2 656 535	2 336 791	
	07-Locations locaux	1-Locations Locaux	613200	Locations immobilières	113 247	121 131	115 345	
			614000	Charges locatives	24 593	26 053	20 581	
		Total 1-Locations Locaux				137 840	147 184	135 926
		2-Location Installations fixes	613570	Location points hauts	155 239	0	120 443	
			613575	Location Bungalow	6 665	6 141	9 392	
			613580	Locations mobilières diverses	12 276	13 385	17 110	
		Total 2-Location Installations fixes				174 180	19 527	146 945
		5-Locations Véhicules	613550	Locations de véhicules	83 354	93 643	108 428	
		Total 5-Locations Véhicules				83 354	93 643	108 428
	Total 07-Locations locaux et materiels				395 373	260 354	391 299	
	08-EDF GDF (hors tra	1-Electricité	606130	Électricité	2 103 782	2 709 804	761 622	
		Total 1-Electricité				2 103 782	2 709 804	761 622
		2-Eau	606110	Eau	155 289	292 327	221 156	
		Total 2-Eau				155 289	292 327	221 156
		3-Gaz	606120	Gaz	160 049	214 407	217 629	
		606125	Chauffage urbain	45 005	66 379	54 973		
	Total 3-Gaz				205 054	280 785	272 602	
	Total 08-EDF GDF (hors traction)				2 464 125	3 282 916	1 255 381	
	09-Batiments et Inst	1-Entretien Niveaux 4 - AEM	603280	Variat° stocks escaliers Mécaniques	-46 442	0	-46 442	
615284			Ent rép hors forfait niv 4 & +	3 792 179	4 088 099	3 009 246		
603230			Variat° stocks escaliers Mécaniques	46 442	0	46 442		
605100			Achat de matériel et équipement GER	812 861				
Total 1-Entretien Niveaux 4 - AEM				4 605 041	4 088 099	3 009 246		
2-Entretien Batiments		615210	Maintenance, entret IF	7 236	3 090	3 097		
		615280	Ent rép hors forfait niv 1 à 3	1 561 926	1 849 215	1 643 569		
		615281	Ent rép forfaitaire niv 1 à 3	2 723 385	2 839 459	2 625 133		
		615289	Ent rép installatons fixes	677 385	951 424	902 816		
		628300	Nettoyage des locaux	4 203 606	4 426 560	4 224 033		
		628800	Entretien Espaces verts	399 316	362 724	384 598		
		628830	Prestation relative aux déchets	255 219	354 838	208 793		
Total 2-Entretien Batiments				9 828 073	10 787 310	9 992 040		
2-Entretien petits équipements		606300	Fourniture d'entretien, pt équip	707 028	718 868	1 162 195		
Total 2-Entretien petits équipements				707 028	718 868	1 162 195		
5--Analyses et mesures techniqui		628860	analyses et mesures techniques	393 848	489 288	426 146		
Total 5--Analyses et mesures techniques				393 848	489 288	426 146		
5-Entretien Divers		615588	Maintenance, entretien divers	2 063 002	2 991 419	2 018 707		
Total 5-Entretien Divers				2 063 002	2 991 419	2 018 707		
Total 09-Batiments et Installations fixes				17 596 992	19 074 984	16 608 335		
10-Taxes et Redevan	1- C.E.T	635111	Cotisation foncière	2 526 748	2 180 811	2 388 816		
		635112	Cotisation valeur ajoutee entr	750 000	1 226 706	1 384 549		
	Total 1- C.E.T				3 276 748	3 407 516	3 773 365	
	3-Taxes Véhicules	635142	Taxe s/ véhicules à moteur	1 328	65 588	4 573		
		635310	Taxe à l'essieu	276	300	276		
		637740	Taxe Gare routière	63 285	65 640	54 112		
	Total 3-Taxes Véhicules				64 889	131 527	58 961	
	4- TLPE	635130	Taxe Locale Publicité	22 332	7 768	3 738		
	Total 4- TLPE				22 332	7 768	3 738	
	5- Divers	635800	Autres droits	452	2 000	339		
	Total 5- Divers				452	2 000	339	
	6- Ctrl techniques Installations	637710	Visites techniques	87 033	85 489	82 895		
	Total 6- Ctrl techniques Installations				87 033	85 489	82 895	
	7-Autres Impôts et taxes	637100	ORGANIC	458 661	432 999	399 368		
	Total 7-Autres Impôts et taxes				458 661	432 999	399 368	
	8-Redevances	651100	Redevances Brevets Liccences	87 757	279 030	96 726		
		651300	SACEM	40 267	42 000	38 030		
651500		Redevances / utilisation matérielle	5 791	3 000	5 646			
Total 8-Redevances				133 815	324 030	140 402		
Total 10-Taxes et Redevances				4 043 930	4 391 330	4 459 069		
11-Amortissements	1-Amortissements	681110	dot.amort.instal.générales	258 511	261 137	246 392		
		681111	dot.amort. Biletique	14 880	0	11 760		
		681113	dot.amort. Kiosques	44 683	156 818	37 977		
		681131	dot.amort.matériel bureau	383 786	394 133	370 746		
		681132	dot.amort. Mat info	979 945	1 334 270	914 098		
		681153	dot.amort. Equipt tps de parcours			278		
		681154	dot.amort. Equipt bus	212 720	220 874	228 296		
		681155	dot.amort. Equipt métro	123 048	136 722	130 247		
		681156	dot.amort. Equipt tramway	48 018	49 677	48 489		
		681157	dot.amort. Aménagt et install	42 087	11 254	38 599		
		681160	dot.amort. Mob bureau	52 082	76 117	55 742		
		681182	dot.amort. VS	205 836	290 083	183 278		
		681186	dot.amort.matériel Cantine	21 005	0	20 938		
		681187	dot.amort.matériel	2 855	0	3 035		
		681188	dot.amort. Mat sport	7 399	0	7 677		
	Total 1-Amortissements				2 396 857	2 931 085	2 297 551	
	Total 11-Amortissements				2 396 857	2 931 085	2 297 551	
12-Provisions pour ri	2-Dépréciation	681740	Provisions créances douteuses	25 534				
	Total 2-Dépréciation				25 534			
Total 12-Provisions pour risques								
Total 2-DF				48 672 646	54 778 974	42 683 196		

Accusé de réception en préfecture
031-253100286320241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

TYPE	Ligne	Nature	Compte	Lib compte	2023	2023	2022
3-FG	01-Courriers et Télécoms	1-Affranchissements	626100	Frais d'affranchissement	95 107	92 700	85 116
		Total 1-Affranchissements			95 107	92 700	85 116
		1-E mailing	626110	Frais E mailing	35 145	34 820	61 024
		Total 1-E mailing			35 145	34 820	61 024
		2-Télécoms fixes	626220	Conso tél fixes	27 374	51 809	28 873
		Total 2-Télécoms fixes			27 374	51 809	28 873
		3-Télécoms mobiles	626230	Conso tél portables	110 514	135 831	108 385
			626250	SMS	3 995	4 944	5 039
		Total 3-Télécoms mobiles			114 509	140 775	113 424
		4-Télécoms autres frais	626240	Autres frais tél & communication	235 928	241 250	146 986
		Total 4-Télécoms autres frais			235 928	241 250	146 986
	Total 01-Courriers et Télécoms				508 063	561 354	435 423
	02-Missions Réceptions	1-Missions	618500	Colloques, séminaires	808	6 250	5 912
			625120	Voyages déplacements pers extéri		1 500	316
			625610	Missions	77 702	122 522	53 762
			653600	Frais de représentation	370	1 100	
		Total 1-Missions			78 880	131 372	59 990
		2-IK	625620	Indemnités Kilométriques	395	4 330	772
			625630	Indemnités Kilométriques Paie	33 572	5 256	36 567
		Total 2-IK			33 966	9 586	37 339
		3-Réceptions	625700	Réceptions	98 438	115 970	108 146
		Total 3-Réceptions			98 438	115 970	108 146
		Total 02-Missions Réceptions				211 285	256 928
	03-Fournitures Administratives	1-Fournitures Administratives	606310	Petit materiel et mob bureau	21 901	26 976	7 394
			606450	Fournitures administratives	62 006	76 746	65 148
			624100	Frais sur achats non stockés	18		1 562
		Total 1-Fournitures Administratives			83 925	103 722	74 103
		2-Consommables divers	606890	Consommables alimentaires	3 781	4 503	4 686
		Total 2-Consommables divers			3 781	4 503	4 686
	Total 03-Fournitures Administratives				87 706	108 225	78 789
	09-Autres Frais généraux	2-Cotisations professionnelles	628120	Concours divers (cot.profess)	107 405	107 448	108 518
			Total 2-Cotisations professionnelles			107 405	107 448
		3-Frais et Com Banques	627800	Autres services bancaires	31 439	31 428	20 330
		Total 3-Frais et Com Banques			31 439	31 428	20 330
		4-Actes et Contentieux	622710	Frais d'actes et de contentieux	4 411	9 682	18 010
			622720	Frais d'actes & content exo ant	53 377	50 000	44 355
		Total 4-Actes et Contentieux			57 787	59 682	62 365
		5-Prestations diverses	628850	Autres divers services ext.	105 753	125 457	102 684
			629000	rabais, remises/autres sces ext	-6 092		-13 126
		Total 5-Prestations diverses			99 660	125 457	89 558
		6-Différences de gestion	671100	Intérêts moratoires et pénalités	2 000	0	4 433
			758800	Différences de règlements (excedent)			-922
			658010	Diff.reglement	2		26
		Total 6-Différences de gestion			2 002	0	3 537
	Total 09-Autres Frais généraux				298 294	324 016	284 308
Total 3-FG				1 105 347	1 250 523	1 003 996	
				295 998 382	316 451 317	257 849 952	
5-EXCEP	1- Rés. Exept Exerc en cours	1-Charges	671800	Autres charges except. opé. gest	6 924	0	49 319
		Total 1-Charges			6 924	0	49 319
		2-Produits	771100	Pdt Except. / op de gestion	-904 391		-213 741
			771800	Autres produits except. op. gest	-1 013		-765 499
			777000	Subv.invest.virée au résultat	-5 493		-1 909
		Total 2-Produits			-910 897		-981 149
	3- Cession			5 767	0	-4 214	
	Total 1- Rés. Exept Exerc en cours				-898 206	0	-936 044
	3-Rés except Exerc antérieur	1-Charges	673000	Titres annulés (exerc. antér.)	36 671		
		Total 1-Charges			36 671		
		2-Produits	773000	Mandats annulés s/ex.antérieurs	-985 679	0	
		Total 2-Produits			-985 679	0	
	Total 3-Rés except Exerc antérieur				-949 008	0	
	Total 5-EXCEP				-1 847 214	0	-936 044
nnel				-1 847 214	0	-936 044	
6- SUBV	2- Subv diverses	3-Subventions	748000	Subvent° d'exploit° MOBILIS	-4 000	0	-24 000
			747100	Subvention Etat	0		
	Total 3-Subventions			-4 000	0	-24 000	
	Total 2- Subv diverses				-4 000	0	-24 000
Total 6- SUBV				-4 000	0	-24 000	
				-4 000	0	-24 000	
				-1 522 868	-749 000	-9 092 318	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP

GRILLE DE CALCUL INDEXATION CSP 2023-2029

$$A = a + b(G/Go) + c(S/So) + d(P/Po) + e(M/Mo)$$

n	Terme Indice Identifiant	Fixe	Gas oil G INSEE 001764283 https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/ncs/DJAL-COMPTA/Suivi indices c	Salaires S INSEE 001565190	Produits et Services P Moniteur FSD3	Bien intermédiaire M INSEE 010534800 https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/ncs/DJAL-COMPTA/Suivi indices c	A
	Coef	a	b	c	d	e	
0	mai-22	0,094	0,017	0,548	0,280	0,062	1,00000
1	oct-22		159,14	122,1	163,1	136,7	
	nov-22		159,51	122,9	162,9	136,2	
	déc-22		151,21	123,6	164,4	135,3	
	janv-23		162,25	124,2	167,2	136,5	
	févr-23		157,3	124,8	165	135,8	
	mars-23		156,12	125,4	167,1	135,6	
	avr-23		152,75	126,1	163,1	133,3	
	mai-23		142,78	126,8	160,3	132	
	juin-23		143,96	127,4	159,4	131,6	
	juil-23		145,17	127,9	159,9	129,9	
	août-23		156,73	128,4	161,2	129,9	
	sept-23		163,14	128,8	162,0	129,5	
	Moyenne 12 mois N / No		154,17 95,6%	125,70 105,4%	162,97 104,2%	133,53 99,1%	1,039916
	Coef	0,094000	0,016260	0,577398	0,291339	0,060918	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

GRILLE DE CALCUL INDEXATION CSP 2017- 2023

$$A = 0,055 + 0,027 G/Go + (0,263 (0,2 + 0,8 VT_0/VT) \times S (1 + C) / So (1 + Co)) + 0,413 S (1 + C) / So (1 + Co) + 0,154 P/Po + 0,088 M/Mo \text{ avec } M = 0,6 M' + 0,4 M''$$

Paramètres	G	S	V T	C	P	M'	M''	A
références (identifiants INSEE ou déf.)	1764283	1567457 remplacé par 10562719	Moy. vitesse commerci ale bus	voir onglet C	Fsd3	1652109 remplacé 1053480 0	1653640	calculé
valeurs année 0 = moy.oct.15-sept.16	94,26	113,00	17,76	39,85	120,92	100,49	106,42	1,00000000
oct 2016	98,86			39,72	122,4	100,6	106,5	
nov 2016	100,17			39,72	122,7	100,8	106,5	
déc 2016	101,21	113,7		39,72	123,4	101,0	109,1	
janv 2017	109,63			39,77	124,4	101,8	109,1	
févr 2017	109,73			39,77	124,5	102,4	109,2	
mars 2017	108,14	114,3		39,77	123,8	102,9	109,2	
avr 2017	107,77			39,77	124,0	103,3	109,4	
mai 2017	105,08			39,77	123,1	103,4	109,4	
juin 2017	102,57	114,7		39,77	123,0	103,2	109,4	
juil 2017	101,59			39,72	123,4	102,8	109,4	
août 2017	103,57			39,72	123,8	103,1	109,3	
sept 2017	105,59	115,0	17,76	39,72	123,9	103,4	109,3	
valeurs année 1 = moy.oct.16-sept.17	104,49	114,43	17,76	39,75	123,53	102,39	108,82	1,01608015
oct 2017	107,57			39,77	124,2	103,7	109,2	
nov 2017	110,15			39,77	124,8	103,7	109,2	
déc 2017	110,61	115,2		39,77	125,5	103,9	110,4	
janv 2018	120,07			39,88	126,2	104,5	110,7	
févr 2018	119,28			39,88	126,6	104,9	110,4	
mars 2018	118,60	115,9		39,88	126,9	105,1	110,5	
avr 2018	121,20			39,88	127,4	105,3	110,4	
mai 2018	125,69			39,88	127,8	106,0	110,5	
juin 2018	126,87	116,4		39,88	128,3	106,2	111,3	
juil 2018	125,44			39,88	129,3	106,4	111,4	
août 2018	125,67			39,88	129,5	106,6	111,3	
sept 2018	127,96	116,6		39,88	129,3	106,9	111,3	
valeurs année 2 = moy.oct.17-sept.18	119,93	116,04	17,76	39,85	127,15	105,27	110,56	1,03740202
oct 2018	131,95			39,88	130,1	106,7	110,9	
nov 2018	128,44			39,88	129,1	106,5	111,3	
déc 2018	123,19	116,9		39,88	128,4	106,0	111,2	
janv 2019	121,15			40,04	128,3	106,3	112,6	
févr 2019	124,46			40,04	128,6	106,3	112,6	
mars 2019	126,59	117,8		40,04	128,8	106,4	112,4	
avr 2019	127,27			40,04	129,5	106,7	112,5	
mai 2019	128,48			40,04	129,1	106,6	112,5	
juin 2019	123,57	118,3		40,04	128,8	106,1	112,4	
juil 2019	123,15			40,04	129,6	105,7	112,6	
août 2019	122,39			40,04	129,7	105,7	113,3	
sept 2019	124,29	118,6		40,04	129,3	105,2	113,4	
valeurs année 3 = moy.oct.18-sept.19	125,41	117,90	17,76	40,00	129,11	106,18	112,30	1,05437568
oct 2019	124,77	118,6		40,04	129,6	104,9	113,3	
nov 2019	124,82	118,6		40,04	129,4	104,5	113,5	
déc 2019	126,67	118,9		40,04	130,0	104,3	113,4	
janv 2020	127,51	118,9		40,04	129,5	104,3	114,6	
févr 2020	121,26	118,9		40,04	129,1	104,1	114,7	
mars 2020	112,7	118,9		40,04	127,1	103,5	114,0	
avr 2020	105,41	118,9		40,04	124,9	102,4	113,0	
mai 2020	101,14	118,9		40,04	125,2	102,0	113,1	
juin 2020	104,55	120,0		40,04	126,4	102,4	113,4	
juil 2020	107,19	120		40,04	127,5	102,5	113,6	
août 2020	106,73	120		40,04	127,4	102,5	114,8	
sept 2020	104,23	120,3		40,04	126,9	102,6	114,2	
valeurs année 4 = moy.oct.19-sept.20	114,80	119,24	17,76	40,04	127,8	103,4	113,8	1,05696477
oct 2020	103,91			40,04	126,8	102,8	114,0	
nov 2020	104,72			40,04	127,2	102,9	113,9	
déc 2020	108,63	120,7		40,04	128,6	103,6	114,1	
janv 2021	111,52			40,04	129,7	104,9	114,9	
févr 2021	115,5			40,04	130,7	106,5	115,2	
mars 2021	118,85	121,4		40,04	131,7	108,2	115,1	
avr 2021	117,92			40,04	132,0	109,8	115,2	
mai 2021	119,24			40,04	132,4	111,0	114,9	
juin 2021	121,32	121,7		40,04	133,8	112,1	115,1	
juil 2021	123,71			40,04	135,5	114,2	116,1	
août 2021	122,96			40,04	136,4	115,5	116,7	
sept 2021	124,37	122		40,04	137,9	116,8	116,9	
valeurs année 5 = moy.oct.20-sept.21	116,0541667	121,45	17,76	40,04	131,9	109,0	115,2	1,079153172
oct 2021	132,38			40,04	141,2	115,3	117,5	
nov 2021	133,7			40,04	143,4	117,1	117,9	
déc 2021	131,08	122,8		40,04	144,8	117,8	118,3	
janv 2022	138,14			40,04	149,3	122,4	121,3	
févr 2022	145,84			40,04	150,3	124,2	123,3	
mars 2022	171,16	124,1		40,04	155,8	127,7	123,7	
avr 2022	158,51			40,04	156	132,5	125	
mai 2022	161,19			40,04	156,4	134,8	126,1	
juin 2022	177,37	125,5		40,04	159,6	136,3	127	
juil 2022	169,9			40,04	161,4	136,7	127,9	
août 2022	158,9			40,04	162,9	137	129,7	
sept 2022	148,12	126,7		40,04	162,5	136,8	128,9	
valeurs année 6 = moy.oct.21-sept.22	152,19	124,78	17,76	40,04	153,63	128,22	123,88	1,150077616
oct 2022	159,14			40,04	163,1	136,7	129	
nov 2022	159,51			40,04	162,9	136,2	130,3	
déc 2022	151,21	127,7		40,04	164,4	135,3	130	
janv 2023	162,25			40,04	167,2	136,5	135,2	
févr 2023	157,3			40,04	165,0	135,8	136,6	
mars 2023	156,12	130,0		40,04	167,1	135,6	137,4	
valeurs année 6 = moy.oct.21-sept.22	157,59	128,85	17,76	40,04	164,95	136,02	128,08	1,197589325
Variation N-1	+3,5%	+3,3%	+0,0%	+0,0%	+7,4%	+6,1%	+3,8%	
Variation 2016	+67,2%	+14,0%	+0,0%	+0,5%	+36,4%	+35,0%	+17,1%	

Date de réception préfecture : 17/10/2024
Date de transmission : 17/10/2024

Annexe 7 - Calcul de la Rémunération Forfaitaire et des Réfactions

CALCUL DE LA REMUNERATION FORFAITAIRE CSP 2023

CSPo (valeur € mai 2022)				CSP ACTUALISE 2023			
Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023	Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023
Avenant 9		CSP 2023		Avenant 9		CSP 2023	
69 096 374		205 388 549	274 484 923	69 096 374		205 388 549	274 484 923
Ajustement Kilométrique				- 658 831	- 1 279 737	-	1 938 568
Heures de conduites non payées				- 25 233	- 1 684 609	-	1 709 842
Indice Revision Indiciaires		1,034334	1,034334	1,039915654	1,039915654		
Montant Revisions Indiciaires		2 372 358	7 051 819	2 730 722	8 079 894		10 810 617
Régularisation MO Marchés de services					- 22 571	-	22 571
Sous total DFn +Dvn		71 468 732	212 440 368	283 909 099	71 143 033	210 481 526	281 624 559

DRn				CSP ACTUALISE 2023			
Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023	Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023
851 879		2 555 637	3 407 516	776 262		2 328 785	3 105 046
Electricité Métro	5 248 798	14 244 579	19 493 377	6 791 748	8 350 858		15 142 606
Electricité Tramway	729 651	2 115 126	2 844 777	1 233 210	1 328 732		2 561 942
Electricité Téléo	282 082	846 246	1 128 328	428 721	498 520		927 240
Sous total electricité traction	6 260 531	17 205 951	23 466 482	8 453 679	10 178 110		18 631 788
GNV	1 506 534	4 224 943	5 731 477	1 035 054	2 415 711		3 450 765
Gaz chauffage	81 136	162 271	243 407	90 860	69 189		160 049
Sous total Gaz	1 587 670	4 387 214	5 974 884	1 125 914	2 484 900		3 610 815
TOTAL Refecturé Drn	8 700 080	24 148 802	32 848 882	10 355 854	14 991 795		25 347 649

RRn				CSP ACTUALISE 2023			
Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023	Janv à Mars		Avril à Déc	Total 2023
- 205 395		- 576 011	- 781 406	- 212 065		- 561 458	- 773 523
Aides salaires							
Ajustements MO Marchés de service							
Total refacturées RRn		- 205 395	- 576 011	- 781 406	- 212 065	- 561 458	- 773 523

Clause d'ajustement article 42.2 du CSP				- 10 987 441				
TOTAL REMUNERATION FORFAITAIRE		79 963 417	236 013 159	315 976 575	81 286 822		224 911 863	295 211 244
Option Covoitéo		8 250	47 750	56 000	Service non mis en œuvre en 2023			
TOTAL REMUNERATION FORFAITAIRE		79 971 667	236 060 909	316 032 575	81 286 822		224 911 863	295 211 244

bouclage données CSP :								
hors option et révision indiciaire (€ Mai 2022)		77 591 059	228 961 340	306 552 399	78 556 099		216 831 969	284 400 627

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

AUSTEMENT ET REFACON REMUNERATION FORFAITAIRE 2023

Janvier à mars 2023				Offre KC				Changement programmation(*)				Coursus perdus				Total impact kilométrique				Annulation	
% km	CSP	Réalisé	% écart	KC	tn % CSP	Tour HLP CSP	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	Annulation	Montant actualisé		
Standard gazole	10%	2 893 448	-5,78%	18 780	17,8%	-5 571	3,82 €	-25 099,47 €	-18 368	-21 637	0,55 €	-12 900,42 €	-23 945	-28 208	2,31 €	-58 999,89 €	-7 310,79 €	0,19758925	-42 310,08 €		
Standard GNV	43%		-2,14%	13 770		-27 387	3,66 €	-99 889,05 €	-78 279	-89 856	0,37 €	-33 246,82 €	-99 442	-117 143	1,24 €	-133 116,87 €	-29 820,30 €		-159 418,17 €		
Standard Electrique	1%		-0,70%	1 135		-553	5,55 €	-3 059,51 €	-1 548	-1 827	1,45 €	-2 641,39 €	-2 016	-2 375	2,36 €	-5 400,90 €	-1 106,68 €		-6 707,58 €		
Articulé gazole	22%	2 363 774	-11,86%	6 215	17,8%	-14 065	4,04 €	-56 844,38 €	-39 402	-48 416	0,71 €	-32 555,39 €	-51 368	-60 511	1,49 €	-89 898,77 €	-17 763,25 €		-107 663,02 €		
Articulé GNV	22%		-11,75%	6 674		-13 871	3,88 €	-53 817,56 €	-38 478	-45 676	0,48 €	-21 924,62 €	-50 547	-59 587	1,27 €	-75 742,18 €	-14 968,86 €		-90 708,05 €		
Articulé Electrique	0%	51 339	-460%	239	17,8%	-541	3,64 €	-1 959,89 €	-1 516	-1 786	0,44 €	-783,88 €	-1 877	-2 318	1,05 €	-2 445,57 €	-483,22 €		-2 928,79 €		
Métro	100%	5 308 761	-4,3%	28 856	17,6%	-42 918	3,82 €	-240 349,66 €	-175 886	-207 193	0,50 €	-103 454,52 €	-229 297	-270 112	1,27 €	-349 804,18 €	-67 932,10 €		-411 736,28 €		
Tramway		2 693 837	-2,52%	360 330	1,3%	378 242	1,12 €	423 113,13 €	35 106	38 881	1,12 €	41 384,53 €	6 352	6 565	-1,70 €	11 128,58 €	2 198,89 €		13 327,47 €		
Sous total Total parc en Propre		408 364	-2,6%	913	4,0%	-949	4,63 €	-4 393,53 €	-9 697	-10 005	0,93 €	-9 379,14 €	-10 610	-11 034	0,85 €	-9 379,14 €	-1 853,22 €		-11 232,36 €		
Services affiliés		8 411 262	-2,9%	25 270	0,3%	-33 571	3,11 €	-104 946,53 €	-220 689	-254 140	3,21 €	-814 118,21 €	-246 159	-287 711	3,21 €	-924 054,73 €	-67 556,43 €		-409 641,17 €		
Total Tisséo Voyageurs		1 940 451	-3,1%	53 941	0,0%	-63 941	3,11 €	-200 644,03 €	-14 872	-14 872	3,21 €	-47 131,22 €	-98 613	-98 613	3,21 €	-316 776,04 €	-67 556,43 €		-316 776,04 €		
Rappel : par de modification de la Remunération si la variation se situe entre -1% et +1%				10 351 713	-1,1%	-109 411	-1,1%	-457 561,35 €	-235 361	-268 812		-201 249,43 €	-344 772	-302 383		-658 830,78 €	-67 556,43 €		-726 417,21 €		

Avril à Décembre 2023				Offre KC		Changement programmation(*)				Coursus perdus				Total impact kilométrique				Annulation	
% km	CSP	Réalisé	% écart	KC	In % CSP	Tour HLP CSP	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	Annulation	Montant actualisé
Standard gazole	8 114 881			7 600			8 811	4,20 €	-124 135	-146 231	0,89 €	-130 145,42 €	-116 655	-137 420	0,85 €	-130 145,42 €	-5 194,84 €		-135 340,26 €
Standard GNV				37 034	17,8%		43 629	3,61 €	-614 035	-724 040	0,34 €	-246 173,61 €	-577 601	-680 414	0,36 €	-246 173,61 €	-9 824,18 €		-255 998,80 €
Standard Electrique	2 433			1 689			2 689	3,61 €	-23 790	-28 024	0,35 €	-9 800,43 €	-22 356	-26 316	0,37 €	-9 800,43 €	-391,51 €		-101 196,94 €
Articulé gazole	6 628 897			18 182	17,8%		21 417	4,51 €	-301 786	-355 445	1,26 €	-447 860,28 €	-334 003	-394 003	1,24 €	-447 860,28 €	-17 876,64 €		-465 736,81 €
Articulé GNV				17 440			20 644	3,61 €	-239 442	-340 963	0,35 €	-119 336,99 €	-272 002	-320 449	0,37 €	-119 336,99 €	-4 763,41 €		-124 100,39 €
Articulé Electrique	143 977			700	17,8%		824	3,42 €	-11 611	-13 673	0,16 €	-2 188,44 €	-10 911	-12 864	0,17 €	-2 188,44 €	-47,35 €		-2 275,80 €
Métrobus				0			0	3,61 €	0	0	0,35 €	0,00 €	0	0	0	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Métrobus Electrique				82 267	17,6%		96 911	0,00 €	-1 365 348	-1 608 380	0,59 €	-955 913,17 €	-1 283 081	-1 511 469	0,63 €	-955 913,17 €	-30 138,38 €		-993 053,10 €
Total Bus en Propre				331 376	-4,5%		347 945	1,37 €	-196 901	-206 830	1,12 €	-231 849,77 €	334 395	341 115	1,74 €	245 034,76 €	9 780,72 €		254 815,48 €
Métro				9 206	-0,8%		9 574	5,33 €	-85 807	-86 543	1,17 €	-80 195,41 €	-77 119	-78 717	1,03 €	-80 195,41 €	-320,05 €		-822 234,08 €
Tramway				404 837	+1,7%		435 282		-1 628 236	-1 883 753		-1 267 358,35 €	-1 223 799	-1 448 472		-790 671,41 €	-31 560,28 €		-822 234,08 €
Sous total Total parc en Propre				162 810	-2,9%		-162 810	2,52 €	-410 916,30 €	-30 963	-30 963	2,52 €	-78 447,28 €	-193 773	-193 773	2,52 €	-489 061,58 €		-489 061,58 €
Services affiliés				241 627	+0,8%		435 282		-1 659 199	-1 914 716		-1 345 305,63 €	-1 417 972	-1 479 435		-1 279 737,40 €	-31 560,28 €		-1 311 297,68 €
Total Tisséo Voyageurs				27 669 676	-1 417 572		-1 417 572		-1 417 572			-1 417 572		-1 417 572		-1 417 572			-1 417 572
Rappel : par de modification de la Remunération si la variation se situe entre -1% et +1%																			

ANNEE 2023 janvier à décembre				Offre KC				Changement programmation(*)				Coursus perdus				Total impact kilométrique				Annulation	
% km	CSP	Réalisé	% écart	KC	tn % CSP	Tour HLP CSP	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	KC	€ / KP	Montant	Annulation	Montant actualisé		
Standard gazole	0%	11 008 629		1 902		2 240		-25 099,47 €	-142 502	-167 688	0,85 €	-142 045,53 €	-140 601	-165 619		-167 145,31 €	-12 506,63 €		-179 650,94 €		
Standard GNV	0%			13 870		16 339		-99 889,05 €	-690 314	-813 896	0,34 €	-279 420,43 €	-677 043	-797 357		-379 230,49 €	-34 128,48 €		-415 417,96 €		
Standard Electrique	0%	964		964		1 135		-2 959,51 €	-25 138	-29 846	0,42 €	-12 448,82 €	-24 372	-28 710		-15 409,33 €	-1 498,19 €		-15 907,52 €		
Articulé gazole	0%	8 992 771		6 215		7 322		-56 844,38 €	-341 138	-401 861	1,20 €	-480 815,67 €	-334 923	-394 539		-537 760,05 €	-35 639,89 €		-573 399,94 €		
Articulé GNV	0%			5 665		6 674		-53 817,56 €	-320 127	-386 639	0,37 €	-141 261,60 €	-322 551	-379 685		-185 079,16 €	-13 729,38 €		-214 808,44 €		
Métrobus	0%	195 318		282		282		-1 659,89 €	-13 127	-15 464	0,19 €	-2 974,32 €	-12 888	-15 182		-4 834,01 €	-570,57 €		-5 204,59 €		
Métrobus Electrique/ Tram				0		0		0,00 €	0	0	0	0,00 €	0	0		0,00 €	0,00 €		0,00 €		
Total Bus en Propre	0%	20 196 716	-7,5%	28 856	+0,1%	33 992		-240 349,66 €	-1 541 234	-1 815 574	0,58 €	-1 058 967,69 €	-1 512 378	-1 781 581		-1 299 317,34 €	-109 027,04 €		-1 405 389,38 €		
Métro		10 003 829	+1,3%	360 330	+3,6%	378 242		529 097,66 €	-232 007	-243 691	1,12 €	-272 934,33 €	128 143	134 550		256 163,33 €	11 978,61 €		268 142,95 €		
Tramway		1 594 006	-10 363	-85 723	-0,6%	-10 523		0,00 €	-75 604	-76 628	1,14 €	-89 574,56 €	-469 759	-398 152		-89 574,56 €	-5 054,27 €		-94 628,82 €		
Sous total Total parc en Propre		31 794 630	-3 024 673	-1 669 958	-4,6%	378 967		288 748,01 €	-1 848 925	-2 137 893		-1 421 876,55 €	-1 405 950	-1 736 183		-1 121 728,55 €	-69 146,70 €		-1 231 875,25 €		
Services affiliés		7 644 530	7 352 143	-292 386	-3,8%	-246 751		-680 561,13 €	-48 935	-45 633	0,00 €	-125 278,50 €	-292 386	-292 386		-805 839,63 €			-805 839,63 €		
Total Tisséo Voyageurs		39 439 160	37 676 616	-1 762 544	-4,5%	401 711		-391 813,12 €	-1 894 560	-2 183 526		-1 546 755,05 €	-1 762 344	-1 781 810		-1 930 568,18 €	-69 146,70 €		-2 037 714,87 €		
Rappel : pas de modification de la Remunération si la variation se situe entre -1% et +1%																					

Main d'oeuvre Marché de Service

actualisé

-25 571,00 €

Heures de grèves janvier à mars
-9142,3
Heures de grèves Avril à décembre
-46433,54

Index Actual
1,19758925
1,099915654

Heures
2,76
2,76

€ / Kc
-25 571,00 €
-1 664 608,83 €

Montant brut
-25 571,00 €
-1 700 841,58 €

Montant actualisé
-25 571,00 €
-1 700 841,58 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2023

Thème	Famille	Lib invest	Compte	Valeurs Mandaté	RAR	Total général
Renouvellement Equipements	Véhicules de Service	Renouvellement parc véhicules de service	218200		696 603	696 603
		Renouvellement véhicules de service	218200	228 226	72 677	300 903
		Renouvellement parc véhicules de service - Achat Renault K	218200		22 174	22 174
		PEUGEOT PARTNER TAILLE 650KG PURE TECH	218200		17 531	17 531
		Total Véhicules de Service		228 226	808 984	1 037 210
	Matériel informatique	Renouvellement PC	218320	103 039	8 435	111 474
		Traitement d'obsolescence de 2 stations de base radio Tétra	218320	28 218		28 218
		Remplacement switch passif ECA Métro	218320	14 942		14 942
		MAJ iPad IOS et renouvellement iPad 12.9"	218320	3 250		3 250
		Total Matériel informatique		149 449	8 435	157 884
	Equipements Bus	1 batterie bus hybride	215450	78 675	28	78 703
		Achat de pupitres Eric G3	215450	2 857		2 857
	Total Equipements Bus			81 532	28	81 560
	Infra dépôts	Laveuse de sol	215450	16 880		16 880
		Laveuse autoportée Colomiers	215450	16 196		16 196
		Achat d'une remorque pour Atlanta	215450		14 091	14 091
		Achat d'une remorque pour Langlade en remplacement du c	215450	12 608		12 608
		Récupérateur d'huile	215450	1 149		1 149
		Contrôleur d'isolement ISOTEST 2010	215410	1 135		1 135
		Total Infra dépôts		47 968	14 091	62 060
		Manutention	Outillage de Manutention et Travail Attelage	215410	20 317	
	Renouvellement matériel logistique (escabeau, chariot de m		215410	15 043	1 143	16 186
	Tracteur d'atelier LTX70 (d'occasion)		215400	2 250	5 800	8 050
	Total Manutention			37 610	6 943	44 553
	mobilier	3 fauteuils H24 pour le PCC	218415		6 525	6 525
		7 fauteuils H24 pour le PC Campus, COS et IV	218415	5 956		5 956
		Mobilier de bureau	218410	5 194		5 194
			218415	691		691
		3 fauteuils H24 pour postes de garde	218415	2 552		2 552
		Coffre - Armoire forte basse	218410	1 861		1 861
		Mobilier de bureau pour les salles de réunion	218410	1 747		1 747
		Siège de bureau ergonomique	218410	0		0
		218415	1 737		1 737	
1 fauteuil H24 pour le poste de garde		218415	851		851	
Siège de bureau ergonomique		218410		829	829	
Table ronde (1m20)		218320	696		696	
Table de réunion ronde diamètre 1 m piètement central		218410		273	273	
Total mobilier				21 285	7 626	28 912
Outillage		Remplacement banc de Géometrie	215470	8 568		8 568
		Groupe de remplissage Hydraulique	215410		5 745	5 745
		Banc remplissage batteries V208NG	215410	4 170		4 170
	Mégohmmètre 5000 V	215430	2 530		2 530	
	Renouvellement Gros Outillage	215470	1 833		1 833	
	2 clés à choc sur batteries	215410	1 270		1 270	
	Total Outillage		18 371	5 745	24 116	
Outillage bus	Visseuse pneumatique Colomiers	215450		9 435	9 435	
	Poste à souder MIG	215450	1 803		1 803	
Total Outillage bus			1 803	9 435	11 238	
Vestiares	10 vestiaires EV Borderouge + 3 vestiaires EV/MR Garossos	218100	3 603		3 603	
	4 blocs vestiaires 8 casiers pour les vestiaires hommes sur le	218410	3 073		3 073	
	3 armoires de rangement	218100	2 283		2 283	
	Armoire 8 blocs Borderouge	215410	735		735	
Total Vestiaires			9 694		9 694	
(vide)	Table ronde (1m20)	218310	0		0	
Total (vide)			0		0	
Total Renouvellement Equipements				595 937	861 288	1 457 225
Migrations - Obsolescence	HASTUS	HASTUS	205130	399 840		399 840
	Total HASTUS			399 840		399 840
	infra réseau	Rénovation ESB	205130		50 350	50 350
		Renouvellement des serveurs Graylog (Cybersécurité)	218320	46 827		46 827
		Evol/Obso/Ext. Outillage Infra. Numériques	205130	45 249		45 249
		Sonorisation garages ateliers GAT et GAB	218100		18 860	18 860
		Env. annuelle cabling Ethernet	205130		14 903	14 903
		Total infra réseau		92 076	84 114	176 190
	DOCEO-Sharepoint	DOCEO : migration vers Sharepoint On line (SaaS)	205100	0	38 944	38 944
			232000	40 845		40 845
	Total DOCEO-Sharepoint			40 845	38 944	79 789
	SPAD	AC190075 Maintenance système SPAD	205130		63 525	63 525
	Total SPAD				63 525	63 525
	GMAO	Renouvellement EAM - GMAO	205130	0	19 424	19 424
			218320	7 080		7 080
		GMAO - Amélioration de fonctionnalités pour la migration d	205130	19 650		19 650
		EAM	205130		3 540	3 540
		Développement supplémentaire écran EAM	205130		2 825	2 825
		Total GMAO		26 730	25 789	52 519
	DAC	DAC Colomiers	215110	31 200		31 200
Total DAC			31 200		31 200	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Thème	Famille	Lib invest	Compte	Mandaté	RAR	Total général	
Migrations - Obsolescence	GTB	Remplacement du logiciel GTB de Langlade, Atlanta, Basso C	205130	9 720	5 827	15 547	
			232000	8 079		8 079	
	Total GTB			17 799	5 827	23 626	
	Médical	Logiciel médical	205100	23 302	307	23 609	
	Total Médical			23 302	307	23 609	
	Process	Mise à jour SAP Web Intelligence et Crystal Report	205100	7 500		7 500	
	Total Process			7 500		7 500	
Total Migrations - Obsolescence				639 293	218 505	857 798	
Parcours client	APPS MAAS NUM	APPS_MAAS	205130	45 000	115 280	160 280	
			218320	4 363		4 363	
		E-Agence et compte Client	205130	0	97 157	97 157	
			232000	35 039		35 039	
		CEIC - suite invest	205130	37 800		37 800	
		Mise en place d'une Smart FAQ	205130	8 000		8 000	
		Offre refund by E-Portal	205130	3 000		3 000	
		Achat matériel projets cf. test outils digitaux	218320	2 019		2 019	
		Achat matériel projets cf. test outils digitaux (Matériel mobi	218320	1 198		1 198	
	Total APPS MAAS NUM			136 418	212 437	348 854	
	IV	Transfert systèmes affrétés (priorité aux feux, SAE et IV liés	205130	0	119 485	119 485	
			232000	74 795		74 795	
		SAE Affrétés	205130	26 077	25 045	51 122	
		SAEIV Affrétés	205130	1 350	1 350	2 700	
	Total IV			102 222	145 880	248 102	
	Accueil - info	Aménagement Espace Voyageurs Jean Jaurès	218100	157 221	6 464	163 685	
		Agence éphémère (mobile)	218100	13 661		13 661	
	Total Accueil - info			170 882	6 464	177 346	
	Agencement	Acquisition de 2 switchs RdSU pour le projet SONOSTATION	218320	10 564		10 564	
		Mise en place pré-câblage pour système de comptage sur ag	218100	2 146		2 146	
	Total Agen	cement		12 709		12 709	
	Total Parcours client				422 231	364 781	787 012
Productivité	Fiabilisation	Augmentation capacitaire serveurs/stockage (2 nœuds Nuta	205130	34 562	130 258	164 820	
		Climatisation + Courant normal LTR Métro Baies Infra.	218100	25 097	5 962	31 059	
		Climatisation LTR Métro	215410	21 484		21 484	
		Climatisation PET	218100	16 948		16 948	
		Climatisation 2 sous-stations Tramway (Ancely et Guyenne)	218100	9 531		9 531	
		Travaux électriques pour RDSU Langlade	218320	6 393		6 393	
		Station de traitement climatisation AC 134 HD	215450	4 350		4 350	
		Licence et formation pour gestion des programmes automat	205130	4 152		4 152	
		Création d'un réseau d'extraction d'air	218100		3 197	3 197	
	Total Fiabilisation			122 518	139 416	261 935	
	Process	Mise à jour automatique des girouettes sur les bus	205130	61 300	5 700	67 000	
		Base archivage automatismes - maintenance	205130	12 000		12 000	
			218320	18 447	11 936	30 384	
		Simulateur de frein	215410	27 173		27 173	
		Outillage MR METRO	215410	11 294		11 294	
		Mise en place d'un système de filtration de l'eau brute de la	218100	10 260		10 260	
		Aérosols rechargeables + stations de recharge	215450	9 866		9 866	
		Données maintenance Metro	205130	9 000		9 000	
		Caisses de transport panneaux onduleurs	215410		5 500	5 500	
		Matériel+outil type prev ki (sce automatismes)	205130		5 040	5 040	
		Installation de PILOROTA pour le stockeur de LANGLADE	205100	4 700		4 700	
		Trophées de l'innovation : IA - restes à quais	205130		4 214	4 214	
		Réflexomètre	215400	0	4 054	4 054	
		Carotteuse	215430	3 095		3 095	
		4 pistolets pour carrosserie	215450	2 755		2 755	
		Unité de perçage	215430	2 003		2 003	
		Caméra Thermique	215400	1 980		1 980	
		Rack de stockage	218100	1 805		1 805	
		4 Ventouses pour installation pares brise	215410	1 786		1 786	
		Création de zone de stockage : Langlade et Basso Cambo	218100	1 780		1 780	
		Outillage MR Métro	215410	760		760	
	Total Process			180 004	36 444	216 449	
	Disponibilité	3 licences BOMGAR et maintenance support licence	205130	11 673		11 673	
		Meuleuse à rail	215430		8 315	8 315	
		2 Tronçonneuses thermiques de rail	215430	7 917		7 917	
		Bornes Wifi	218320	3 679		3 679	
		Perceuse magnétique	215430	2 556		2 556	
		Ecran d'information des bus indisponibles	218320	1 901		1 901	
		Ecran pour vue TCO (atelier)	218320		1 017	1 017	
		Perforateur sur batterie	215430	711		711	
	Total Dispo	nibilité		28 436	9 332	37 768	
	Total Productivité				330 958	185 192	516 151
	Sécurisation	Parcours client	Augmentation de la couverture Vidéo de la station Arènes	218320	22 344		22 344
			Enregistrement audio des interphones Tramway et P+R Bass	205130	20 972		20 972
			Portatifs TETRA pour renforts terrain	218320	16 039		16 039
			Optimisation fonctionnement ventilation tunnel Ligne B	215330	14 976		14 976
			Vidéosurveillance et interphonie P+V	218320	10 985		10 985
Total Parcours client					85 316		85 316

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Thème	Famille	Lib invest	Compte	Mandaté	RAR	Total général
Sécurisation	Systèmes	Mise en place Infogérance RdSU et sécurité périmétrique	205130	5 418	51 324	56 742
		Coffre-fort électronique	218320	6 880	15 559	22 440
		Sécurisation informatique métro : serveurs OVS et OMS	215300		356	356
	Total Systèmes			12 299	67 240	79 539
	ctrl accès	Sécurisation accès machine à laver rames Borderouge	218100		52 546	52 546
		Travaux de mise en sécurité pour le Garage Atelier Borderou	218100		15 123	15 123
		Sécurisation chemin de ronde Basso Cambo	218100		2 413	2 413
		Contrôle d'accès sur le local stock autos	215410	2 107		2 107
		Total ctrl accès		2 107	70 082	72 189
	Prévention des risques	Outil logiciel de gestion des plans de prévention	205130	16 420		16 420
		Aménagements Atelier Basso	215410	2 765	9 800	12 565
		PIRL maintenance FdQ	215430	10 087		10 087
		Kit de consignation	215430		7 997	7 997
		Modification exutoire fumée atelier	218100	6 468		6 468
		Règle hauteur /désax	215430		5 830	5 830
		2 paniers de levage atelier roues	215410	5 276		5 276
		Mise en place alimentation secourue pour 3 bornes wifi ATE	218320	3 519		3 519
		Coussin de levage	215450	1 961		1 961
		Logiciel informatique de gestion des risques professionnels (	205100	0		0
		Total Prévention des risques			46 497	23 627
Total Sécurisation				146 218	160 949	307 167
Environnement	décarb	Mise en place de bornes électriques	218100	27 418	102 746	130 163
		Mise en place de bornes électriques VL	218100	36 450		36 450
		Installation 2 chargeurs électriques Bus	218100	1 811	24 470	26 281
		Plan de comptage Décret Tertiaire	218100	10 321		10 321
		Subventions	139180	5 493		5 493
	Total décarb			81 493	127 216	208 708
Total Environnement				81 493	127 216	208 708
Evolution Réseau	Téléo	Téléo Logiciel IV 42 K€ (fiche invest de 60 K€ signée en 2021,	205130	42 000		42 000
		Chauffage et minuterie atelier UPS Téléo	218100	20 997		20 997
	Total Téléo			62 997		62 997
	Evo parc	Valise DIAG Ivéco	218320		17 171	17 171
		Outillage spécifique pour dépose moteur bus CITARO	215450	8 953		8 953
	Total Evo parc			8 953	17 171	26 124
	Réseau	Climatisation kiosques Entiore, Fondeyre, Victor Hugo, Lycée	214811	4 684		4 684
		Equipements informatiques et mobilier pour le kiosque Ody	218320	1 017	1 629	2 645
			218410	925		925
		Kiosque Linéo 10 Fenouillet	214811	3 157		3 157
		Kiosque Castanet Linéo 6	214811	2 806		2 806
		Climatisation pour kiosque Linéo 9	214811		2 609	2 609
		Switch pour Linéo 11	214811		965	965
		Total Réseau		12 588	5 202	17 790
	P+R	Couverture radio Tétra parking Silo Mirail Basso Cambo	218100	3 579		3 579
	Total P+R			3 579		3 579
Total Evolution Réseau				88 117	22 373	110 490
KIOSQUES/ABRIBUS DEV	Réseau	Module sanitaire BLANC terminus Lasbordes	214811		22 938	22 938
		Sanitaire terminus Lasbordes	214811	584	10 980	11 564
		Sanitaire Lignes 74 et 75 (avant Ligne 17) Moulis	214811	1 326		1 326
		Mise en place de 4 sanitaires pour les besoins des services a	214811	498		498
	Total Réseau			2 408	33 918	36 326
Total KIOSQUES/ABRIBUS DEV				2 408	33 918	36 326
Agencements divers	Atelier	Câbles radio et GPS pour aménagement plateforme de test	218320	9 824		9 824
		Alimentation banc de test freinage	215400	3 890		3 890
	Total Atelier			13 714		13 714
	CAMPUS	Transfert du COS sur Campus	218100		7 915	7 915
	Total CAMPUS				7 915	7 915
	GAT	Aménagement Open Space 164 du R+1 GAT Service RDE	218100		7 888	7 888
	Total GAT				7 888	7 888
Total Agencements divers				13 714	15 802	29 516
Cautions	Cautions	Actualisation dépôts de garantie loyers suite à révision de pr	275000	320	289	608
		Total Cautions			320	289
Total Cautions				320	289	608
Total général				2 320 688	1 990 313	4 311 001

Annexe 9 - Dépenses Grands Entretiens et Rénovations patrimoniales

SYNTHESE DEPENSES GER 2023

	CSP 2023	Budget 2023	Réalisé 2023	Réalisé vs budget
GER TC (marchés de services hors masse salariale)	0 K€	0 K€	813 K€	+ 813 K€
GER TV	3 208 K€	3 390 K€	2 562 K€	- 827 K€
GER TV ancien CSP	23 K€	764 K€	1 271 K€	+ 506 K€
Total	3 231 K€	4 154 K€	4 646 K€	+ 492 K€

DETAIL DES OPERATIONS GER TC : MARCHES DE SERVICES

	CSP 2023	Budget 2023	Voté au CS	Réel 2023 Prestations	Ecart réel vs budget
CS juin 2023	0	0	2 376 765	812 861	+ 812 861
MS n° M 2023-0098 - GER des fermetures automatiques de stations	0	0	151 385	73 260	+ 73 260
MS n° M 2023-0118 - GER des moteurs des appareils de voie Métro	0	0	287 748	0	+ 0
MS n° M 2023-0119 - GER équipements du domaine de l'énergie	0	0	206 341	10 250	+ 10 250
MS n° M 2023-0120 - GER équipements d'éclairage et de détection incendie	0	0	1 731 291	729 351	+ 729 351
CS décembre 2023	0	0	4 144 924	0	+ 0
MS n° M 2023-0225 - GER des Infrastructures Ligne Métro - Zone aérienne sur 8 appareils de voie	0	0	435 000	0	+ 0
MS n° M 2023-0226 - GER Energie - Cellules 20 KV et automates programmables des PEF des stations Métro Ligne A	0	0	3 601 924	0	+ 0
MS n° M 2023-0227 - Obsolescence et fiabilisation des cartes électroniques Val 208 MR Métro	0	0	108 000	0	+ 0
TOTAL	0	0	6 521 689	812 861	+ 812 861

DETAIL DES OPERATIONS GER TV (inclus dans Rémunération)

	CSP 2023	Budget voté 2023	Réalisé	% réalisation	Réalisé vs budget	Remarques
GER Bâtiment	1 749 576	1 857 350	1 493 116	80%	- 364 233	
Portes et grilles	401 947	426 707	380 118	89%	- 46 589	
Ascenseurs	241 627	256 511	115 678	45%	- 140 833	Reports certains travaux suite au bon comportement des équipements
Escaliers mécaniques	730 673	775 682	605 964	78%	- 169 718	
Tous corps d'état	375 329	398 449	391 356	98%	- 7 093	
GER Electricité, incendie, fluides	650 573	709 861	453 093	64%	- 256 768	
Electricité	236 480	254 814	107 246	42%	- 147 568	Démarrage différé du CSP, délais d'appro longs
Chauffage, climatisation	304 406	334 512	309 451	93%	- 25 061	
Protection incendie	31 900	35 055	36 396	104%	+ 1 341	
Compresseur GNV	77 787	85 480	0	0%	- 85 480	Report 2024
Ingénierie	200 000	219 780	2 900	1%	- 216 880	
Continuité déploiement interphonie station Ligne A - Ligne B	200 000	219 780	0	0%	- 219 780	Report 2024
Travaux foudre GAT et audit autres sites	0	0	2 900		+ 2 900	Nouveau projet
DSII	585 000	602 550	529 365	88%	- 73 185	
Serveurs centraux : Evolution Systèmes (Logiciel-Matériel)	300 000	309 000	307 230	99%	- 1 770	
Optimisation et fiabilisation des équipements, des outils, des process d'intervention et du stock	210 000	216 300	152 679	71%	- 63 621	Délai livraison cartes Siemens
Remplacement des chassis / cartes TETRA sur les stations de base	75 000	77 250	69 456	90%	- 7 794	
RDE	0	0	83 885		+ 83 885	
Remise en état automatisme lignes véris Bordrere rouge	0	0	83 885		+ 83 885	Nouveau projet. Anticipation 2024
TOTAL	3 185 149	3 389 541	2 562 359	76%	- 827 182	

DETAIL DES OPERATIONS GER ANCIEN CSP

	CSP 2023	Budget voté 2023	Réalisé	Réalisé vs budget	Remarques
Avenant 8	0	741 392	559 810	- 181 582	
Obsolescence MR	0	120 000	114 800	- 5 200	
Extension surfaces de stockage Langlade bâtiment 150	0	216 444	221 151	+ 4 707	
Sécurisation accès station Capitole	0	156 200	0	- 156 200	Non réalisé
Renouvellement voie Tram	0	150 982	126 093	- 24 889	
Automates lignes de véris	0	97 766	97 766	+ 0	
Autres projets	23 100	23 100	710 722	+ 687 622	
Sono stations	0	0	710 722	+ 710 722	
Renouvellement sièges conducteurs Tram	23 100	23 100	0	- 23 100	Hors GER passé en FCT
TOTAL	23 100	764 492	1 270 532	+ 506 040	

Annexe 10 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale



Développement Durable, Responsabilité Sociale

Tous mobilisés !

Tisséo Voyageurs,

**Une entreprise engagée dans la transition énergétique et
la responsabilité sociétale,**

*Stratégie bas carbone et respect de l'environnement pour nos
actions « cœur de métier » et les process industriels,*

Une entreprise citoyenne et responsable qui agit sur son territoire

BILAN 2023

Edition mars 2024

Emetteur : Catherine LABROUE Responsable Développement Durable Délégue à la Protection des Données

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

SOMMAIRE

1. Contexte et positionnement : TISSEO VOYAGEURS engagé dans la transition énergétique et la responsabilité sociétale	3
2. Engagements environnementaux et transition énergétique	4
2.1. LE BILAN CARBONE, outil de la transition bas carbone	5
2.2. Transition énergétique du Parc Immobilier et politique de Parc Matériel roulant decarboné	8
2.2.1. Les audits, les contrats de performance énergétique (CPE), Décret tertiaire	8
2.2.2. Politique de parc décarboné : Le Parc matériel roulant bus	18
2.2.3. Bilan halocarbures	19
2.2.4. Le parc de véhicules de services : rationalisation et transition énergétique du parc de voitures de service (organisation, consommation, impact environnement, ...)	20
2.2.5. Infrastructures/Perspectives	21
2.3. Actions salariés et services	22
2.3.1. Eco conduite Bus/ Projet de recherche-innovation	22
2.3.2. Plan de déplacement Entreprise (PDE) / Mobilité Entreprise	23
2.3.3. La transition énergétique vecteur de la conquête clients	24
2.3.4. Les actions RH en faveur de la transition énergétique	26
2.4. Achats et Process	27
2.4.1. Mise en place d'une politique achats durables / clauses environnementales	27
2.4.2. Maintenance green/Optimisation gestion de l'eau	30
2.4.3. Maintenance green/La gestion des déchets d'exploitation	31
2.4.4. Biodiversité : Implantation de ruches, et végétalisation du patrimoine foncier	35
2.5. Communication et sensibilisation des salariés	37
2.5.1. La communication interne : outils et stratégie, Tous Eco, Logique !	37
2.5.2. Lancement de la Fresque du Climat	38
3. Une entreprise citoyenne et responsable	38
3.1. Accessibilité, « Une mobilité pour tous »	38
3.2. Les autres actions RSE RH : Mobiliser toutes les compétences	41
3.2.1. Le plan handicap DRH	41
3.2.2. L'Egalité Femmes / Hommes	42
3.3. Le plan d'action lutte contre le harcèlement sexiste et harcèlement dans les transports en commun + lutte contre Sexisme en interne	43
3.4. Une entreprise qui AGIt sur son TERRITOIRE, « Tisséo entreprise citoyenne »	45
3.4.1. L'Education à la mobilité et actions socio-éducatives	45
3.4.2. Les actions solidaires	47
3.4.3. Engagement de principe de Tisséo au PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises)	47
3.4.4. Le Contrat de Ville	48
3.5. La politique achats de Tisséo, le volet insertion	49
3.6. Laïcité, neutralité, un cadre de référence, l'affirmation des valeurs portées par Tisséo Voyageurs	51
4. la RSE, une démarche globale, une logique cœur de métiers	54

1. CONTEXTE ET POSITIONNEMENT : TISSEO VOYAGEURS ENGAGE DANS LA TRANSITION ENERGETIQUE ET LA RESPONSABILITE SOCIETALE

Une démarche inscrite dans notre cœur de métier et dans notre culture d'entreprise,
En tant qu'acteur incontournable de la mobilité de la grande agglomération toulousaine, nous sommes naturellement engagés dans une démarche d'entreprise responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale de notre activité et d'affirmer notre responsabilité sociale et sociétale à l'échelle du territoire desservi en métro, tram, bus.

Nous contribuons à notre niveau, dans le cadre de notre mission de service public et dans notre périmètre d'exploitant du transport public de l'agglomération toulousaine à la mobilisation de tous les acteurs (publics, privés, citoyens...) pour lutter contre les effets de gaz à effet de serre.

En effet, Tisséo Voyageurs conduit une politique volontariste en matière de développement durable sur les **trois volets distincts de la démarche RSE : Social, Environnemental et Economique**, par la mise en place d'actions transversales, pragmatiques et innovantes.

Le Développement Durable est ainsi conçu comme une démarche globale en faveur de la transition environnementale, énergétique et sociétale.

Cette démarche intègre d'une part, les engagements environnementaux et la transition énergétique pour les actions métiers et les process industriels et, d'autre part, les engagements sociétaux qui concerne la démarche citoyenne et responsable de Tisséo.

Elle s'appuie sur le respect des ressources naturelles, la mise en place d'actions en matière d'économies d'énergie et de sobriété énergétique, avec notamment le déploiement de diagnostics énergétiques des bâtiments, des contrats de performances énergétiques avec nos fournisseurs d'énergie, une analyse et une optimisation de notre parc bus, l'adaptation des process, la maîtrise de nos impacts industriels, le contrôle des rejets, l'amélioration du tri des déchets sur les sites avec des actions associées de sensibilisation aux éco gestes, une politique Achats durables...

Cette approche s'est enrichie par une réflexion sur la biodiversité avec la végétalisation des espaces verts disponibles,

C'est également un engagement affirmé en tant qu'entreprise citoyenne et responsable : la politique achats durables avec la mise en place de clauses environnementales et d'insertion dans les marchés, mais aussi les interventions menées auprès des jeunes dans le milieu scolaire et associatif, les moyens déployés pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la politique RH, la lutte contre les violences sexistes et sexuelles.

Le volet sociétal est renforcé par un travail mené sur la sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité en lien avec les valeurs portées par l'entreprise : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.

Il convient de souligner l'engagement de Tisséo comme acteur du territoire dans le cadre d'actions de solidarité et de contribution à des dispositifs de partenariats institutionnels et/ou associatifs.



La performance économique du développement durable est intégrée à la démarche globale (logique d'optimisation et de maîtrise financière) et à la politique de reporting et de transparence en matière de gestion et de performance globale dans le cadre du tableau de bord EPIC (critères de performance mobilité durable).

Stratégie Bas carbone : Tisséo Voyageurs intègre la stratégie bas carbone sur son périmètre et s'inscrit pleinement dans la démarche stratégique initiée par l'Autorité Organisatrice afin de répondre aux objectifs et nationaux et territoriaux de décarbonation et de réduction de consommation d'énergie*.

Dans ce cadre, la politique de développement durable est renforcée par la mise en place dès 2023 de plusieurs outils, notamment un outil de pilotage des données environnementales (énergies et eau) et d'émissions de GES (limitation de l'usage de l'eau et des consommations d'énergie).

Les équipes de Tisséo sont renforcées par la nomination du Chargé de la transition énergétique, Direction Technique pour piloter le volet transition énergétique et mettre en œuvre la stratégie bas carbone établie par la collectivité. L'objectif est d'atteindre la neutralité carbone en 2050.

Cette démarche concerne toutes les directions de l'entreprise ; elle est pilotée par la responsable Développement Durable de Tisséo Voyageurs sous l'autorité de la Direction Générale en lien notamment avec le chargé de la transition énergétique, Direction Technique.

Elle fait l'objet d'un bilan actualisé annuellement et transmis à l'Autorité Organisatrice en annexe de son rapport d'activité annuel.

A cet égard, les orientations du Contrat de service 2023-2029 portent des exigences sociales et environnementales :

- Agir pour limiter l’empreinte environnementale, en particulier en limitant les émissions de gaz à effet de serre, en préservant les ressources naturelles et la biodiversité ;
- Agir en faveur de l’emploi par la promotion des dimensions de solidarité, d’éthique, d’insertion professionnelle et d’inclusion sociale ;
- Participer à un développement économique durable du territoire

2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET TRANSITION ENERGETIQUE

« Tracer une trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre jusqu'à 2050 »

Au travers de la mise en place d'actions de sobriété et d'évolutions technologiques sont poursuivis les objectifs suivants :

- Réduire la consommation d'énergie et améliorer l'efficience environnementale et énergétique
- Réduire l'impact carbone de Tisséo (bilan gaz à effet de serre et bilans énergétiques)

- Développer la part des énergies renouvelables
- Favoriser l'innovation,
- Inscrire les actions dans la maîtrise budgétaire
- Faire adhérer les salariés de Tisséo à la réduction de la consommation d'énergie : eau, gaz, électricité, gasoil
- Poursuivre la rénovation des bâtiments au travers d'audits énergétiques,
- Communiquer sur les objectifs et les résultats atteints

Le plan d'action repose sur 5 axes :

- Le Bilan Carbone, outil de la transition énergétique
- Transition énergétique du Parc immobilier et Politique de Parc Matériel Roulant décarboné
- Actions Salariés Métiers et services
- Achats et process
- Sensibilisation des salariés aux enjeux du DD et de la transition énergétique / Communication interne
- Infrastructures

2.1. LE BILAN CARBONE, OUTIL DE LA TRANSITION BAS CARBONE

Référent : Didier Rolland, Philippe Moreau, Direction Technique

Le présent bilan d'émissions de gaz à effet de serre a été réalisé à l'aide de la méthode Bilan Carbone® version 8 développée par l'Association Bilan Carbone et selon le guide méthodologique pour la réalisation des bilans d'émissions de gaz à effet de serre – version 5 de l'année 2020.

Pour réaliser ce bilan GES, l'année de référence choisie est 2022.

La liste des gaz à effet de serre identifiés dans notre activité est : le dioxyde de carbone, le méthane, les hydrofluorocarbures, les hydrocarbures perfluorés et l'hexafluorure de soufre. Ils correspondent aux émissions générées par les bus, les véhicules de services, les climatisations des bâtiments et des véhicules et les transformateurs utilisés au métro.

L'approche en contrôle opérationnel a été retenue pour réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Le choix de cette approche est guidé par la volonté d'identifier en priorité les leviers d'amélioration et ainsi construire le plan de transition.

L'activité de transport de voyageurs de TISSEO est de favoriser le report modal des voitures particulières vers nos bus, nos métros, le téléphérique.

Le périmètre évolue en fonction du développement du réseau (plus de 5 % de kilomètres prévues en plus d'ici quatre années) et d'une fréquentation en augmentation. De ce fait, nos bilans GES évoluent en fonction de la demande de transport.

Le périmètre opérationnel retenu comprend les quatre catégories d'émissions

1 : émissions directes de GES générées sur tous les sites de TV	Chauffage gaz, les sources mobiles de combustion de TV (gaz naturel, biogaz et gasoil), les services affrétés ; utilisation des climatisations des véhicules et des bâtiments.
2 : Emissions indirectes associées à l'énergie	Consommation d'électricité (bâtiments, métro, tram, Téléo, bus, véhicules légers) et de chaleur pour le site de Langlade
3 : Emissions indirectes associés au transport	Déplacements domicile travail des salariés, déplacements professionnels (salariés, prévention et le service exploitation), /le déplacement des client du domicile aux arrêts bus, métro, tram n'est pas pris en compte /complexité du calcul).
4 : Emissions indirectes associés aux produits achetés	Achats de biens et de services et le poste déchets

Pour l'année 2022, le bilan carbone s'établit à **84 886 tCO₂**



Plan d'amélioration et de transition

Scope 1 ; émissions directes

Le scope 1 concerne principalement la consommation de gasoil et de gaz naturel pour le fonctionnement du réseau bus et les fuites frigorigènes (véhicules et bâtiment).

TISSEO agit en privilégiant la sobriété énergétique et le recours à des énergies bas carbone.

Nous visons à l'abandon progressif du diesel depuis 2013 pour un choix de motorisation au GNV et sur l'expérimentation électrique (parc actuel de plus de 60 % de bus GNV et de 8 bus électriques). Les émissions de GES du mode bus représentent 66 % du total des émissions de GES. Nous avons opté pour nous approvisionner à hauteur de **30%** en biogaz.

TISSEO a mis en place un système embarqué d'écoconduite pour assister les conducteurs dans la conduite économique du véhicule.

TISSEO verdit son parc de véhicules légers par une intégration progressive de véhicules électriques, actuellement 12 % de véhicules bas carbone, la part va passer à 33 % en 2026.

A niveau des fuites de fluides frigorigènes, la quantité est liée aux technologies de nos bus.

Scope 2 ; émissions indirectes

Le scope 2 concerne la consommation d'électricité pour le fonctionnement du métro, du tramway du téléphérique et des bâtiments.

Tisseo s'engage en matière de réduction des consommations d'énergie liées au chauffage et à l'éclairage de ses bâtiments, ainsi qu'à l'amélioration de l'efficacité énergétique de son réseau.

Nous agissons avec les leviers suivants :

- Approvisionnement à hauteur de 50% en électricité d'origine renouvelable,
- L'installation des compteurs d'énergie sur la traction de la ligne A,
- Développement de la marche sur l'ERRE (5 % de diminution d'électricité à partir mi 2025),
- Sensibilisation à la dé-préparation des rames du métro,
- Ajustement du carrousel en heures creuses à la réalité du besoin,
- Passage des rames de 52 m à 26 m durant la période creuse de l'été (rex 2022 -23 % de consommation d'électricité),
- Remplacer les éclairages à tubes fluorescents par des éclairages à LED : tunnels du métro, parking bus, ateliers, bâtiments administratifs ...
- Réduction des éclairages à la valeur réglementaire dans les stations (arrêt de point d'éclairage et changement de technologie)

Pour réduire sa consommation d'énergie sur les bâtiments, **TISSEO s'appuie sur trois leviers :**

- **Les audits énergétiques** qui permettent de qualifier la performance des bâtiments et d'identifier les pistes de réduction et les investissements nécessaires
- **Les contrats de performance énergétiques confiés aux prestataires.** (CPE): analyse de nos processus de chauffage, modification des lois d'eau et d'air adaptées à chaque site, l'optimisation des phases de pilotage par la GTB et la mise en place d'un système de bonus / malus par rapport aux objectifs contractuels.

- **Un plan de sobriété énergétique** : température de consigne de chauffage à 19°C dans les bureaux, de 16° dans les ateliers, consigne de climatisation des salles serveurs à 24°C et à 26°C en climatisation, régime réduit du chauffage dans les bureaux du siège en cas d'absence et mise à l'arrêt de l'eau chaude sanitaire dans les sanitaires des bureaux.

En 2024, la mise en place du logiciel de suivi des consommations CITRON va nous permettre d'effectuer un suivi et une gestion plus performants des équipements d'un point de vue énergétique (eau, gaz, électricité).

Des campagnes de sensibilisation des salariés à la bonne gestion de l'énergie sont menées régulièrement, par la parution d'articles et au travers d'un guide des écogestes

Scope 3 : émissions indirectes

TISSEO souhaite agir sur les trois scopes : émissions directes et indirectes. Le scope 3 représente 27 % des émissions de GES dont 13 % constituent le poste achat services et matière.

Depuis 2014, Tisseo s'engage au travers de sa démarche achats responsables ;

- Plus de 50 % des marchés ont des clauses ou des critères environnementaux
- La réduction des consommations d'énergie reste un axe prioritaire et le critère le mieux adapté à nos familles d'achats.
- Mise en place des Contrats de Performance énergétique (CPE).
- La réduction de l'impact carbone est intégrée dans les marchés et dans le choix des offres (cycle de vie des produits).

Au niveau des salariés, Tisseo a lancé un Plan de Déplacement Entreprise pour favoriser la mobilité et la gestion des déplacements du personnel. Il doit permettre de favoriser des solutions alternatives à la voiture, notamment de favoriser le covoiturage (lancement COVOITEO en début 2024) et les déplacements en mode doux. Une carte de transport est mise à disposition de chaque salarié.

Pour limiter les déplacements, toutes les salles de réunion sont équipées de systèmes de vidéo conférence. Il va être mis en place des espaces de travail commun sur des sites bus.

En 2024, lancement de la fresque du Climat afin de poursuite des actions de sensibilisation des salariés au développement durable et aux enjeux du dérèglement climatique.

Il est à noter que TISSEO valorise le Transport public comme levier pour agir contre le dérèglement climatique au travers de :

- L’Affichage CO2 sur le réseau : plans de réseau, abris bus, voissures bus,
- Le calcul de l'émission de Co2 du transport dans le calculateur d'itinéraire standard et interactif et via le site internet,
- Des campagnes de communication régulières.

2.2. TRANSITION ENERGETIQUE DU PARC IMMOBILIER ET POLITIQUE DE PARC MATERIEL ROULANT DECARBONE

2.2.1. Les audits, les contrats de performance énergétique (CPE), Décret tertiaire

Référent : Didier Rolland, Philippe Moreau, Direction Technique

L'objectif est de s'assurer que les nouvelles constructions soient performantes en matière de consommation énergétique et de ramener les anciennes constructions à un meilleur niveau de performance environnementale dans une logique de maîtrise financière et en termes de maintenance patrimoniale.

Obligation relative au décret tertiaire, **il faut diminuer la consommation énergétique de notre parc tertiaire de :**

- **40% d'ici 2030,**
- **50% en 2040**
- **60% en 2050**

par rapport à l'année de référence choisie entre 2010 et 2019.

Les axes de travail reposent sur la mise en œuvre progressive d'audits énergétiques, d'actions liées à l'amélioration de l'existant et aux futurs plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs définis par le décret tertiaire.

La démarche de progrès engagée dans le cadre de la réduction des consommations d'énergie et de fluides s'appuie sur deux leviers :

- **les audits énergétiques** qui permettent de qualifier la performance des bâtiments et d'identifier les pistes de réduction et les investissements nécessaires soumis à l'Autorité Organisatrice
- **les contrats de performance énergétique** confiés aux prestataires qui permettent la mise en œuvre des actions d'amélioration dans le cadre de la maintenance au titre du CSP.

Objectifs :

- Optimiser et adapter notre consommation à nos usages.
- Réduire les consommations et dépenses de fluides en associant les prestataires de maintenance des infrastructures et des installations techniques et en leur rétrocédant une partie des bénéfices dégagés par leurs actions,
- Identifier les « niches énergétiques »,

Principes du contrat des CPE

- Contrat de maintenance à obligation de résultats
- Obligation de réduction des consommations d'énergies et de fluides par rapport à une année de référence
- Suivi des indicateurs pertinents jouant sur les consommations
- Suivi des consommations (relevés, Gestion Technique Centralisée...), analyse, actions correctives et propositions d'amélioration
- Mise en œuvre par le prestataire d'investissements s'amortissant sur les économies générées (TRI < 6ans)
- Intéressement du prestataire : 50% à 80% des économies au-delà de l'objectif et de la plage neutralisation de 3%

Les objectifs des CPE de 2017 à 2023

- **Chauffage Ventilation Climatisation :**
 - Sites métro, Vinci Facilities objectif : - **22% gaz et -13% électricité**
 - Sites Mesplé, Tram et bus Vinci Facilities objectif : - **8% gaz et -15% électricité**
- **Eclairage**
 - Sites métro GAB, GAT, LA et LB,Fontanié objectif : - **12% sur GAT / GAB, -10% sur les stations**
 - Sites Mesplé, Tram et bus INEO objectif : -**12%**
- Actions de sensibilisation aux bonnes pratiques
- Déploiement des actions et l'intéressement des prestataires.

2.2.1.1. Bilan des actions engagées en 2022

2.2.1.1.1. Electricité / éclairage Mesplé, Tram et Bus

En 2023, la consommation globale des sites **a diminué de 12 % par rapport à 2022**

Le gain global pour 2023/2022 s'établit à 768 MWh

Cette diminution est due aux effets du plan de sobriété mis en place à la fin de l'année 2022 et aux investissements ciblés. En 2023, les principales actions d'amélioration de la performance énergétique sont les suivantes :

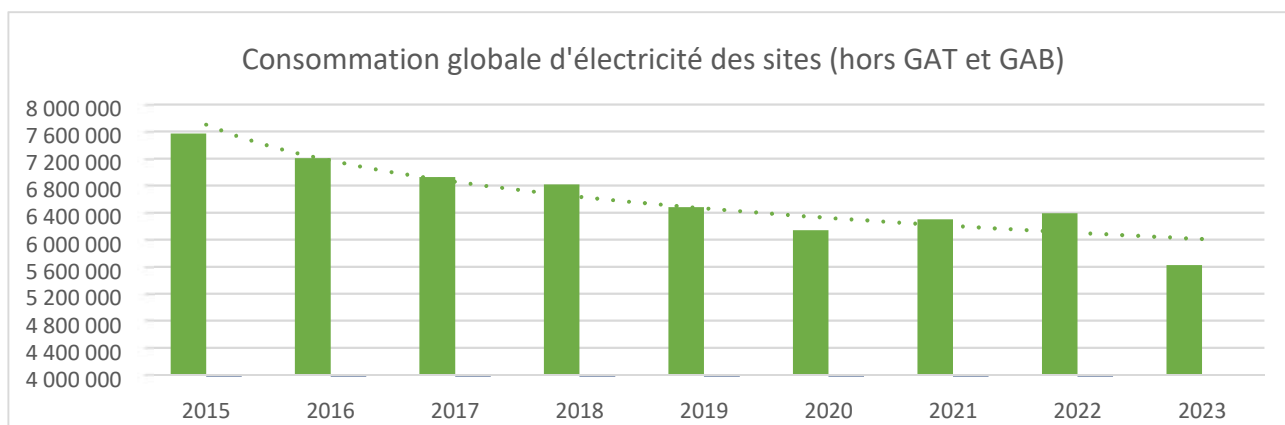
- Reprogrammation des consignes en fonction des usages et des consignes définies dans le plan de sobriété
- Renouvellement en LED des luminaires des bureaux et circulations des sites Mesplé, Garossos, Langlade et Atlanta
- Changement des groupes frigorifiques des restaurants
- Remplacement des éclairages publics par des luminaires à LED : parkings salariés Mesplé et Langlade
- Remplacement des luminaires iodures par des luminaires LED au remisage du tram GAROSSOS
- Remplacement d'un compresseur d'air sur Langlade avec récupérateur de chaleur
- Remplacement des cumulus électriques par des modèles thermodynamiques chaufferie Langlade
- Optimisation des réglages sur la GTB sur le site de Colomiers,
- Modification du programme de gestion PAC et du chauffage sur le site de Mesplé
- Enlèvement des convecteurs électriques d'appoint dans les bureaux,
- Régime réduit du chauffage dans les bureaux de Mesplé en cas d'absence,
- Mise à l'arrêt de l'eau chaude sanitaire dans les sanitaires des bureaux (maintien ECS dans les douches, cuisines, réfectoires, vestiaires et ateliers),

Ces actions rationalisent nos consommations d'énergie au juste nécessaire, tout en modifiant les usages de l'entreprise.

En synthèse :

Depuis la mise en place du CPE en 2017, **La consommation électrique** des sites de Colomiers, Langlade, Atlanta, Garossos et Mesplé **a baissé de :**

18.8% soit une économie de 1 306 MWh / an



Ces gains ont été possibles grâce :

- Au suivi et au pilotage de la consommation par le pôle EIF.
- A l'analyse de nos usages : optimisation des phases d'allumage et d'extinction,
- Au passage de lampes incandescentes et des tubes fluorescents à la technologie LED,
- Aux études et aux propositions de nos prestataires ; INEO et VINCI

La réduction annuelle des émissions de gaz à effet de serre est de 68 t CO₂

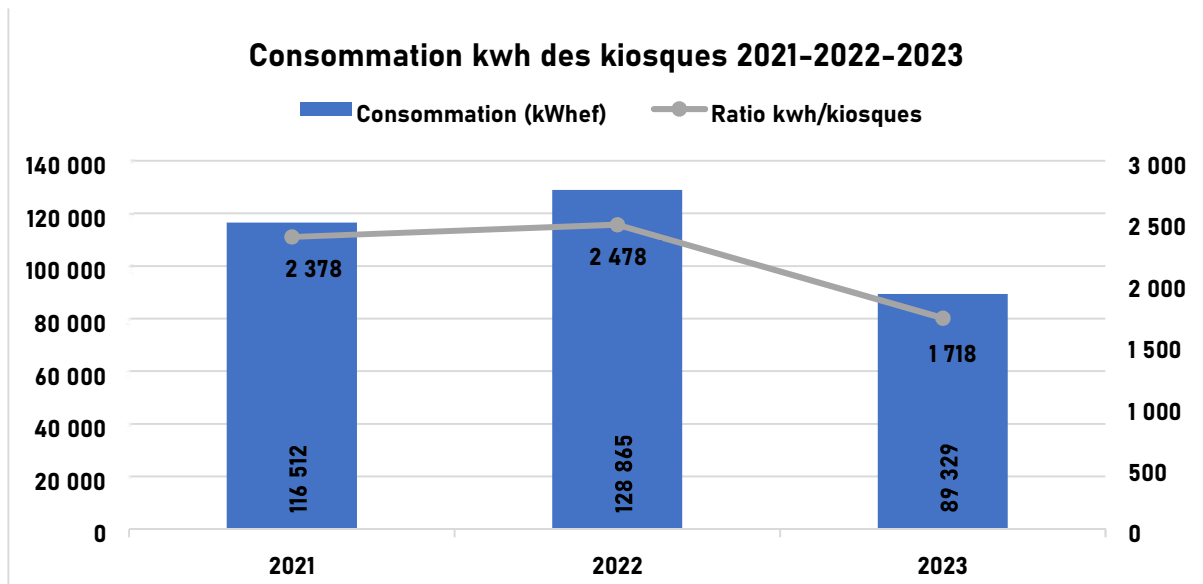
Lors du prochain bilan, il sera soustrait de la consommation globale des sites : le fonctionnement des compresseurs GNV, la recharge des bus électriques et la recharge des véhicules légers électriques afin d'appréhender les réductions de consommation sur les utilités (Force Motrice, Eclairage, CVC).

2.2.1.1.2. Electricité des Kiosques

Pour l'année 2023, nous prenons en compte dans notre rapport la consommation de la totalité des kiosques. L'objectif est d'intégrer ces bâtiments dans le plan de sobriété de TISSEO grâce à une optimisation de la consommation d'électricité due au chauffage, à la climatisation et à l'éclairage.

Pour l'année 2024, nous allons :

- Analyser les moyens pour bloquer les consignes du chauffage et de la climatisation
- Communiquer sur les bonnes pratiques auprès des utilisateurs
- Etudier des moyens de neutraliser l'énergie hors des périodes d'utilisation



2.2.1.1.3. Electricité / éclairage Métro :

Depuis 2017, le marché CPE est confié à l'entreprise FONTANIE pour les deux ateliers du métro et les lignes A et B

Garage Atelier de Borderouge et Basso Cambo

Les actions principales d'amélioration de la performance énergétique ont été menées sur les années précédentes ; installation de luminaires LED aux ateliers, au garage des rames, aux magasins et à l'extérieur.

Cela représente une économie globale de 176 MWh / an pour le GAT et de 67 MWh / an pour le GAB

A noter que le taux de défaillance des luminaires LED est égal à 0 (première installation en 2019)

Ligne A

Durant la période d'été 2023, le métro a changé de configuration. Les rames de 52 m ont été découpées en 26 m. Nous avons réalisé une économie de consommation de -23 % par rapport à l'été 2022.

Cela représente une économie globale de 304 MWh

Les actions d'économie d'énergie sont initiées depuis l'année 2018 par un changement de technologie des éclairages. Tisséo Voyageurs a engagé des investissements dans par des tubes LED :

- Remplacement éclairage normal tunnel LA (GER)
- Remplacement éclairage de sécurité centralisé tunnel LA (GER)
- Remplacement luminaires BAU et DAT LA

Cela représente une économie globale de 427 MWh / an pour la ligne A

Le remplacement des lumières par des downlights en station représente une économie globale de 106 MWh / an. Pour ces nouveaux équipements, nous avons un taux de défaillance égal à 0.

En 2023, l'ascenseur 4 de la station Bellefontaine a été remplacé. Le chiffrage du gain énergétique sera fait en 2024. Cependant, nous passons d'une technologie mécanisée à une technologie électrique autopilotée.

Ligne B

Au cours de l'année 2020, le périmètre pris en compte dans le Schéma Directeur de l'Eclairage engagé par Tisséo Collectivités sur les 3 prochaines années a été défini : Tisséo Voyageurs s'est consacré à apporter des améliorations de la performance énergétique sur l'éclairage des zones publiques des stations de la Ligne B ne rentrant pas dans ce périmètre. Ainsi, il est finalisé **d'ajuster tous les seuils d'éclairement dans chaque station** (arrêt de point d'éclairement et changement de technologie)

Cela représente une économie globale de 281 MWh / an pour les zones publiques

Globalement au niveau de cette ligne, le plan d'économie a porté sur :

- Remplacement des downlights en station
- Renouvellement des poutres lumineuses stations LB par des LED
- Remplacement des luminaires BAU et DAT LB
- Changement des éclairages du cheminement dans le tunnel entre 2018 et 2021 par des luminaires LED, ainsi que les éclairages de secours.
- Remplacement des luminaires fluo par des luminaires LED dans les stations

Cela représente une économie globale de 933 MWh / an

En synthèse :

Le gain global « éclairage » depuis la mise en place du CPE sur le périmètre Métro s'établit à 1 990 MWh / an

La réduction annuelle des émissions de gaz à effet de serre est de 99.1 t CO2

Bilan optimisation énergétique au niveau de l'Electricité :

Depuis la mise en place du CPE et des actions de sobriété, les actions mises en œuvre ont permis **d'économiser 3 600 MWh / an,**

Constituées de la manière suivante :

- **Changement des points d'éclairage par de la technologie LED :**
gain de 1 990 MWh
- **Plan de sobriété énergétique : gain de 1 306 MWh**
- **Passage des rames de 52 m à 26 m durant la période creuse de l'été :**
gain de 304 MWh
- **Approvisionnement à hauteur de 50% en électricité d'origine renouvelable**

Acte de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Nos marges de manœuvres futures résident essentiellement sur la gestion de l'électricité adaptée à nos usages et à la sensibilisation de nos salariés aux écogestes.

Dans un contexte de mutation écologique et économique, nous allons poursuivre le plan de sobriété énergétique afin de diminuer nos consommations d'énergie.

Pour l'année 2024, nous avons ciblé :

- D'analyser la consommation des kiosques,
- D'étudier des solutions d'extinction des éclairages dans les locaux techniques de la ligne A et B,
- De prendre en compte les économies faites grâce aux GER
- D'intégrer dans le nouveau rapport les consommations propres aux bus électriques, aux véhicules légers et à la ligne A.

2.2.1.1.4. Chauffage Ventilation Climatisation (CVC)

Depuis 2016, le marché CPE est confié à la société la société VINCI.

Pour 2023, la consommation globale de tous les sites :

A diminué de 22 % par rapport à 2022

Le gain global s'établit à 925 MWh de gaz naturel pour l'année 2023 par rapport à 2022

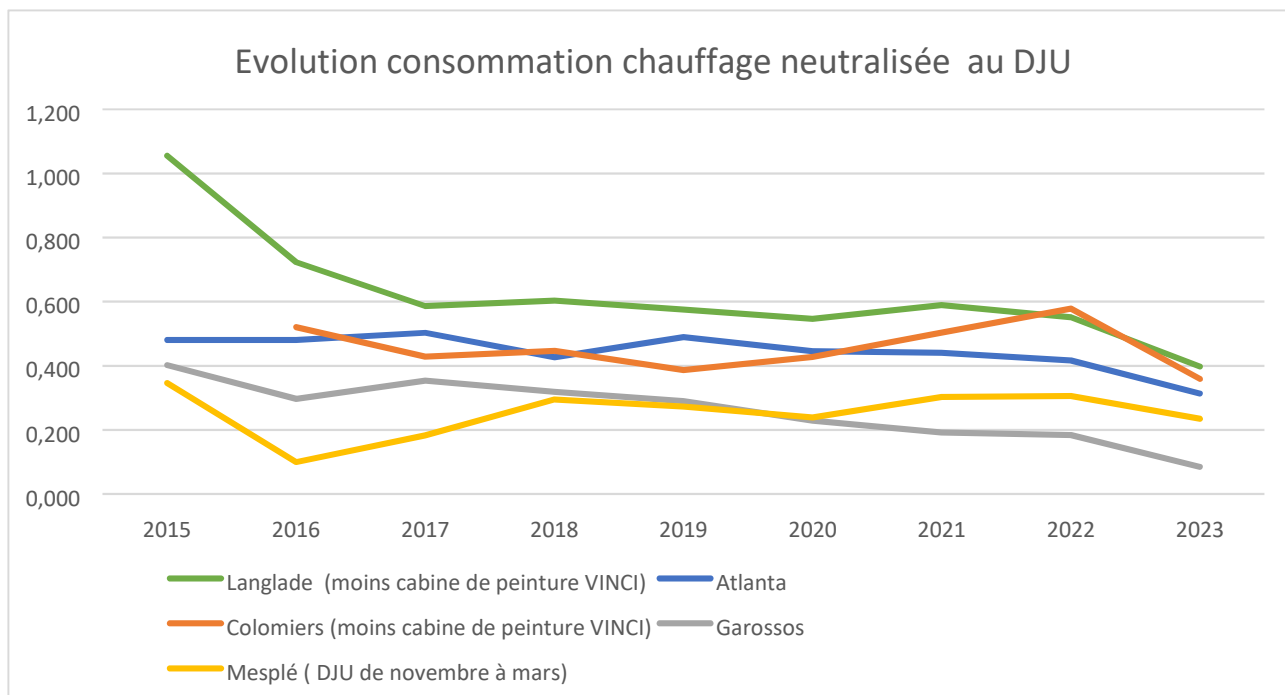
De plus, TISSEO s'est approvisionné en Biogaz à hauteur de 30%

Cette diminution est due aux effets du plan de sobriété mis en place à la fin de l'année 2022, aux ajustements des besoins à nos usages et aux investissements ciblés.

En 2023, les principales actions d'amélioration de la performance énergétique sont les suivantes :

- L'analyse de nos processus de chauffage, ventilation et climatisation, optimisation des horaires et des consignes
- La modification des lois d'eau et d'air adaptées à chaque site,
- Le passage d'un technicien hebdomadairement sur certains sites
- L'optimisation des phases de pilotage : allumage et extinction du chauffage, réduits
- Le Pilotage des installations par la GTB spécifiquement sur le site de Colomiers
- L'Installation du ballon thermodynamique sur le site de Mesplé
- Installation CTA double flux à la station Jean Jaurés local police
- L'installation d'un compresseur d'air avec récupération de la chaleur pour chauffer un atelier
-

En synthèse le gain global depuis la mise en place du CPE Bus, Tram et siège est de **1 561MWh/an** (hors DJU) **soit une diminution de 32 % DJU** intégrés



Ce tableau représente la consommation en MWh divisée par le nombre de DJU pour chaque année, représentatif de la rigueur hivernale.

En neutralisant le paramètre climat, les performances énergétiques de chaque site ont fortement baissé dues aux effets du plan de sobriété et aux ajustements des besoins à nos usages. Nous devrions atteindre l'asymptote au niveau de l'optimisation énergétique.

Pour les futurs gains énergétiques, ils devront s'opérer par une modification structurelle de l'isolation de nos bâtiments et une décarbonation de nos approvisionnements.

CPE Métro :

Depuis 2017, le marché CPE est confié à la société la société VINCI pour les garages ateliers. Les mêmes analyses ont été étudiées par VINCI, que celles faites au bus, tram, siège.

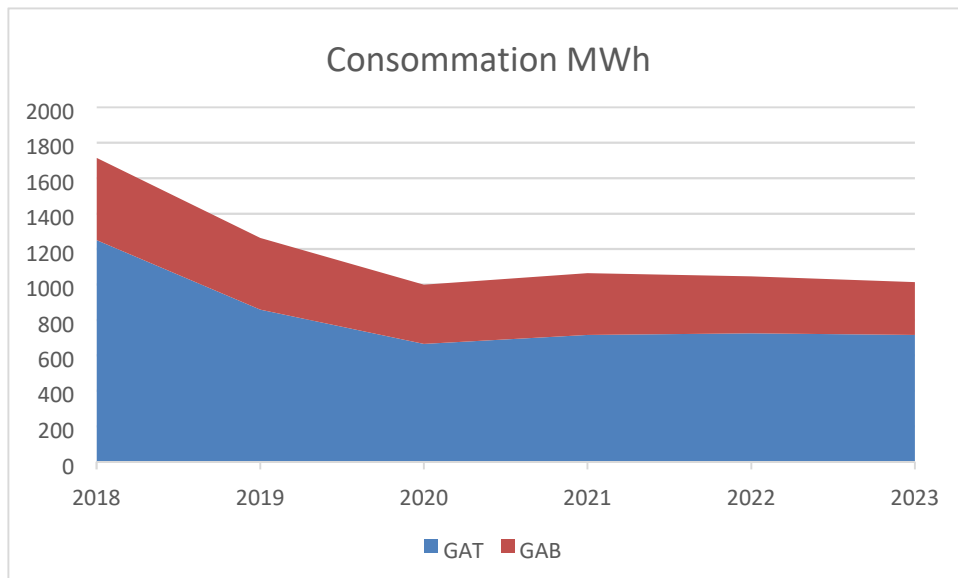
Pour 2023, la consommation globale des deux garages ateliers **a diminué de 3 % par rapport à 2022**

Le gain global s'établit à 33 MWh de gaz naturel pour l'année 2023 par rapport à 2022

Pas de diminution notable due aux effets du plan de sobriété

En 2023, les principales actions d'amélioration de la performance énergétique sont les suivantes :

- L'analyse de nos processus de chauffage, ventilation et climatisation, Optimisation des horaires et des consignes
- La modification des lois d'eau et d'air adaptées à chaque site,
- Changement de technologie des pompes de régulation du chauffage du GAT



En 2024, un suivi de la température des ateliers devra être réalisé.

Plan de sobriété énergétique

En 2022, il a été défini un plan de sobriété énergétique au niveau du chauffage/Ventilation/climatisation, il est décliné de la manière suivante :

- Température de consigne de chauffage à 19°C au lieu de 21° dans les bureaux,
- Température de consigne de 16° au lieu de 19° dans les ateliers,
- Enlèvement des convecteurs électriques d'appoint dans les bureaux,
- Température de consigne de climatisation des salles serveurs à 24°C au lieu de 21°,
- Régime réduit du chauffage dans les bureaux de Mesplé en cas d'absence,
- Mise à l'arrêt de l'eau chaude sanitaire dans les sanitaires des bureaux (maintien ECS dans les douches, cuisines, réfectoires, vestiaires et ateliers),
- Contrôle de la température dans les locaux par GTB.

Ces actions rationalisent nos consommations d'énergie au juste nécessaire, tout en modifiant les usages de l'entreprise.

Une communication active est menée auprès de nos salariés pour les informer sur les gains effectifs tant au niveau environnemental qu'économique.

En synthèse :

Le gain global « chauffage » depuis la mise en place du CPE s'établit à **une diminution de 1 561 MWh de gaz par an (référence 2017) soit une économie nette de plus de 40 %**

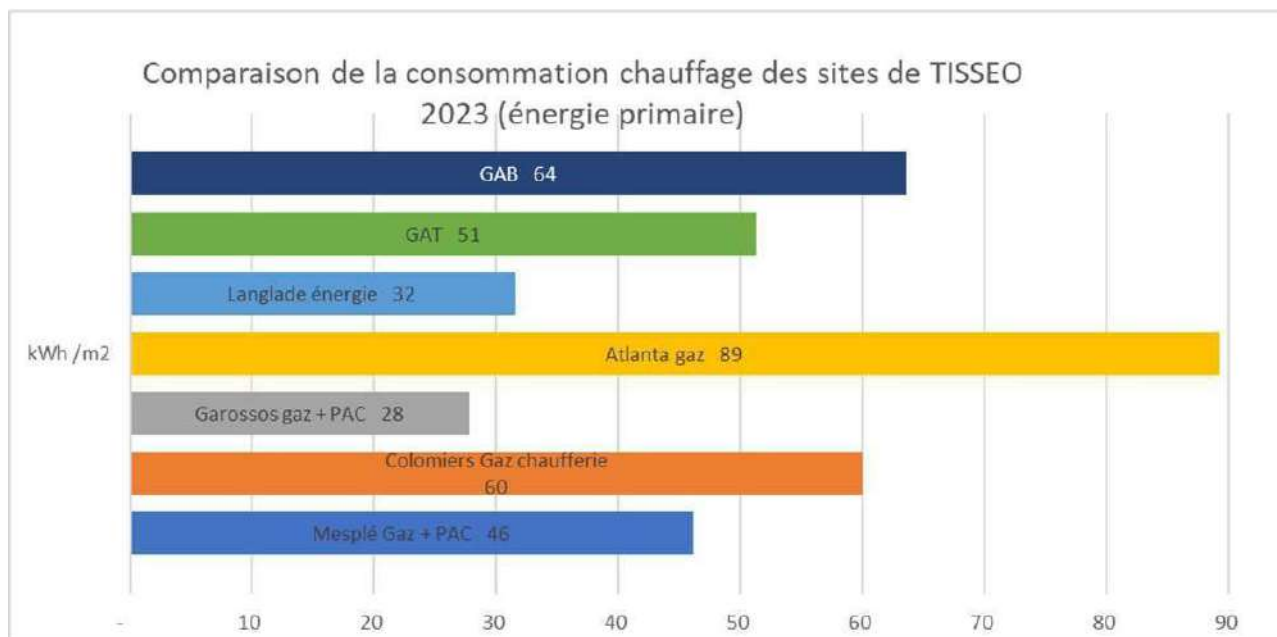
La consommation neutralisée au DJU est passée de : 3,006 MWh / DJU en 2017 à 1,997 MWh / DJU en 2023 **soit une économie de 34 %**

La réduction annuelle des émissions de gaz à effet de serre est de 337.3 t CO2

Cartographie énergétique des sites Tisséo :

La performance énergétique des sites Tisséo peut être illustrée par le ratio de consommation énergétique lié au chauffage et à l'eau chaude sanitaire ramenée au m² chauffé.

Performance énergétique des sites (kWh/m²/an)



- Le graphique ci-dessus met en évidence la mauvaise performance du site le plus ancien : en effet, le site d'Atlanta a été construit en 1991 avec des normes environnementales bien moins contraignantes que celles d'aujourd'hui.
- Pour autant, le site le plus récent qui est celui de Colomiers construit en 2014 ne présente pas de bons résultats. Le site de Langlade reste le plus performant car il est pris en compte dans le calcul global les surfaces des ateliers. L'arrêt des cabines de peinture du site de Colomiers en 2023, nous permettra d'affiner la valeur de la performance énergétique de celui-ci.
- En 2023, il a été réalisé le Diagnostic de Performance Energétique du site de Mesplé. Les résultats seront communiqués en 2024.
- L'année 2024 doit nous permettre de fiabiliser et d'améliorer les performances des GTB.

2.2.1.2. Décret tertiaire

Issu de la Loi Elan, le décret tertiaire impose aux bâtiments de plus de 1000 m² de faire des économies d'énergie : réduire de 40% d'ici 2030, 50% d'ici 2040, et 60% d'ici 2050

Le référentiel peut être établi en valeur relative pour les bâtiments énergivores (Mesplé, Atlanta ...) ou en valeur absolue pour les bâtiments neufs ou à faible potentiel de gain énergétique (Ligne A et B).

La déclaration a été faite sur le site OPERAT de l'ADEME en fin d'année dernière. L'année de référence est fixée à 2013 (hors site de Colomiers). Il faut tenir compte de la consommation énergétique totale et finale du bâtiment : l'électricité, le gaz et la climatisation.

Bâtiments concernés :

- Site de Mesplé => 7 530 m²
- Site de Langlade => 19 963 m²
- Site de Atlanta => 5 453 m²

- Site de Colomiers => 15 396 m²
- Site de GAT => 13 444 m²
- Site de BAB => 6 802 m²
- Site de Garossos => 7 531 m²
- Ligne A => 88 146 m²
- Ligne B => 52 749 m²

Les résultats communiqués, ci-dessous, détaillent l'évolution de la consommation par rapport à l'année 2013. Année où la consommation d'énergie fut la plus élevée.

L'objectif est d'atteindre une réduction de 40 % en 2030.

Evolution de la consommation par rapport à l'année de référence 2013		
	2021	2022
Atlanta	44,80%	51,96%
Colomiers	-8,67%	4,53%
Langlade	34,48%	42,65%
GAT	21,96%	14,99%
GAB	14,39%	14,51%
Garossos	36,53%	40,77%
Mesplé	7,36%	6,16%
Ligne A	-3,35%	-0,67%
Ligne B	9,09%	9,35%

La mise en place du plan de sobriété confortera et améliorera les résultats globaux.

Mais pour répondre aux besoins du décret tertiaire, il faudra ;

- Améliorer la performance énergétique de nos bâtiments,
- Gérer finement la consommation de nos équipements grâce aux GTB,
- Faire évoluer le comportement des salariés vers plus de sobriété,
- Décarboner nos sources d'approvisionnement d'énergie. Par exemple, mettre en place des panneaux photovoltaïques pour passer en auto consommation.

Plan d'actions 2024

- Le remplacement des luminaires par de la technologie LED, est bien avancé et verra sa finalisation dans le courant du CSP : sites bus, TRAM, sites métros et lignes de métro. Nous prioriserons l'installation des nouveaux luminaires sur les bureaux de Mesplé et les ateliers d'Atlanta.
- Par ailleurs, nous allons analyser le bon usage des locaux techniques du métro et des kiosques des conducteurs : chauffage électrique, climatisation, éclairages : période d'utilisation, rajout de détecteur de présence dans des couloirs,
- Pour le CVC, les pistes d'améliorations notables et structurantes seront identifiées lors de l'analyse des DPE du site de Mesplé. Ils nous permettront d'identifier les investissements Tissé Collectivités les plus judicieux dans la cadre de la politique de Développement Durable et de gestion du patrimoine.
- L'année 2024 doit nous permettre de fiabiliser et d'améliorer les performances des GTB. En complément, le plan de sobriété énergétique sera reconduit sans modification des températures des consignes.
- La mise en place du logiciel de suivi des consommations CITRON va nous permettre d'effectuer un suivi et une gestion plus performants des équipements d'un point de vue énergétique (eau, gaz, électricité). Ainsi, il sera analysé de manière précise les consommations par site : les talons nocturnes, les périodes d'utilisation, les surconsommations ponctuelles, les périodes HP et HC ...
- Nous mettrons en place un suivi des de la consommation spécifique du process : métro ligne A, bus électriques, véhicules électriques, consommation de gaz des cabines de peinture et des compresseurs GNV.
- Durant l'été 2024, il sera reconduit le changement de configuration du métro de 52 m à 26 m et il sera ajusté l'offre de transport en fonction de l'affluence.
- De plus, des études sont initiées pour développer la marche sur l'ERRE pour la ligne A.
- La poursuite des audits des prestataires nous garantira leurs engagements contractuels et les performances attendues (CPE, historisation, reporting ...)
- Suite à l'adoption de la loi relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, en collaboration avec TM et TC, nous menons une étude de faisabilité concernant l'installation de panneaux photovoltaïques sur nos parkings des voyageurs.
- Le bilan gaz à effet de serre (GES) du périmètre TV sera établi conformément aux engagements du CSP.

2.2.2. Politique de parc décarboné : Le Parc matériel roulant bus

Référent : Alban PHILIPPET Direction Technique

Tissé a choisi le GNV dès 2002, parmi les premiers réseaux français. Un mix énergétique entre diesel et GNV a été mis en œuvre jusqu'en 2014, année à laquelle la décision de ne plus acheter de bus diesel a été prise.

Après l'essai non concluant d'une série de 25 bus articulés hybrides en 2016, la stratégie énergétique de Tisséo s'est dirigée vers une progression constante du GNV (réforme des bus diesel, acquisition de bus GNV, équipement du site de Colomiers en station de compression, objectif de consommation de bioGNV). Depuis 2019, la navette aéroport fonctionne avec des bus électriques (6 bus standards renforcée par 2 bus supplémentaires en 2023).

Depuis 2023, la consommation de bioGNV par les bus GNV atteint la part de 30 %.

Depuis 2021, les réglementations européenne et française évoluent dans plusieurs domaines pour répondre aux enjeux climatiques et environnementaux du 21ème siècle. Le parc bus de l'AOM Tisséo Collectivités est impacté par plusieurs textes :

- La réglementation dite « Véhicules à Faibles Emissions » VFE et « Véhicules à Très Faibles Emissions » VTFE issue du code de l'environnement
- La mise en place de la « Zone à Faibles Emissions Mobilités » ZFEm de la Métropole de Toulouse
- La « Stratégie Nationale Bas Carbone » SNBC, en liaison avec le « Plan Climat Air Energie Territorial » PCAET de Toulouse Métropole

Désormais, les acquisitions de bus neufs doivent prendre en compte une part de bus électriques VTFE.

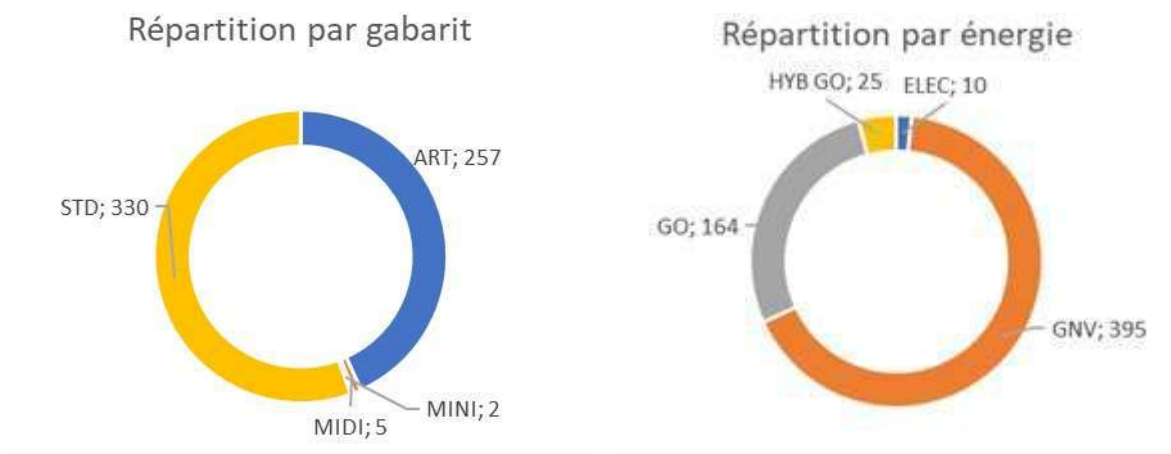
Ces éléments conduisent à actualiser la stratégie énergétique de 2015 en profitant du ralentissement des acquisitions de bus décidée entre 2023 et 2025.

Ainsi, Tisséo Collectivités a engagé une étude d'actualisation de la stratégie énergétique bus et d'évolution des sites bus de Tisséo Collectivités à horizon 2030 afin de proposer 3 scénarios de stratégie d'acquisition de bus et de planification de travaux d'aménagement des sites à partir de 2026.

Les acquisitions prévues pour 2025 sont de 12 bus articulés GNV ou mild-hybrides GNV qui consommeront au moins 30 % de bioGNV dès leur mise en service et 5 bus standards électriques de dernière génération qui seront affectés au site de Langlade et nécessiteront la mise en place de stations de charge en conséquence.

Sortie du parc des véhicules : les bus Diesel et GNV sont vendus dans le cadre de vente aux enchères les filières de sortie concernant les bus électriques et en particulier de leurs batteries sont en cours d'étude.

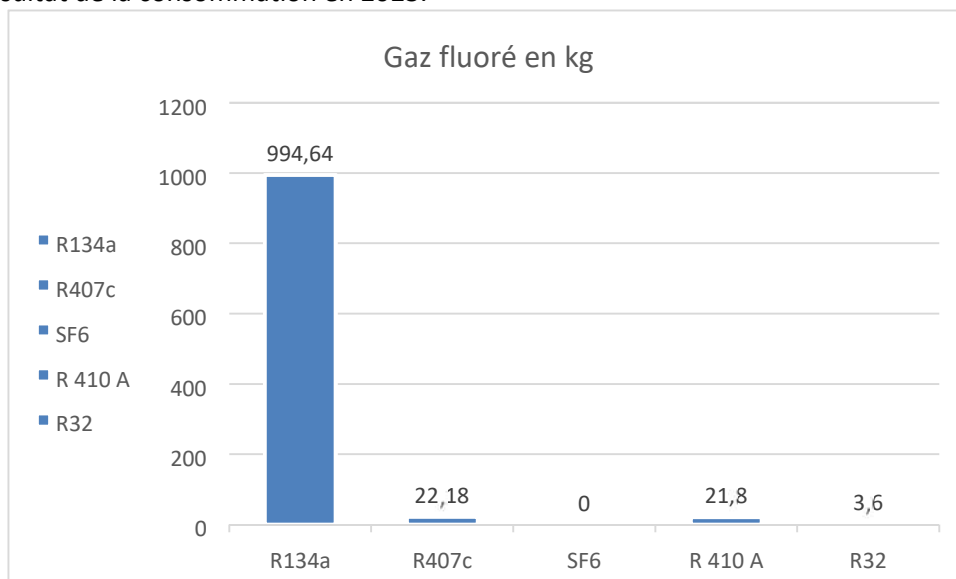
La répartition du parc à janvier 2024 (594 bus) est la suivante :



Les halocarbures sont des gaz industriels utilisés comme gaz réfrigérants ou gaz propulseur dans les bombes aérosols

Dans le cadre de nos activités, nous utilisons des fluides frigorigènes pour : les bus et le tramway (R134A et R407 C), les bâtiments (R410A et R32) et les transformateurs électriques (SF6).

Ci-dessous le résultat de la consommation en 2023.



Les émissions de ce poste proviennent essentiellement des fuites suites à un dysfonctionnement des systèmes. Il est mis en œuvre un plan de maintenance préventive afin de fiabiliser nos équipements

Concernant les bombes aérosol, un projet est mené par le service logistique et approvisionnement, pour équiper les ateliers d'aérosol rechargeable à l'air comprimé. Cette alternative permet de limiter les déchets et d'utiliser un gaz propulseur naturel. Cette solution est en cours de déploiement au sein des ateliers bus.

2.2.4. Le parc de véhicules de services : rationalisation et transition énergétique du parc de voitures de service (organisation, consommation, impact environnement, ...)

Référent : Dominique Montlaur, Direction Juridique, Achats, Logistique

- ✦ Poursuite de la transition énergétique du parc de voitures de service
- ✦ Optimisation du parc par une maîtrise des investissements ✦
- Mise en service de flotte mutualisée

Ces 5 dernières années une politique d'optimisation du parc de véhicules utilitaires a été engagée :

Cette optimisation a porté sur deux axes essentiels :

- **Rationalisation du nombre de véhicule** en vue d'une maîtrise du parc qui est passée par une animation autour du besoin, une mise en place de flottes sur les sites de production et administratif, et plus récemment par la mise à disposition des salariés d'un système de réservation,
- **Verdissement du parc de véhicules légers** par une intégration progressive de véhicules électriques sur les sites avec équipement en poste de charge des parkings.

Le parc actuel est de 188 véhicules dont 26 électriques, il est composé de 81 citadines, 48 utilitaires, 25 gros utilitaires, 24 navettes (9 places).

Le parc de véhicules électriques est de 25 véhicules, soit 12 % du parc total :

- 17 petites citadines (Spring, Zoé + e-208)
- 9 moyens utilitaires (Kangoo et Partner fourgon)
 - Acquisition de huit véhicules légers électriques en 2024
 - Acquisition de cinq véhicules GNV type fourgon en 2024



Fin 2024, TISSEO Voyageurs aura acquis 33 véhicules électriques soit 17.5 % du parc

✦ **Les perspectives 2024** : avec la mise en place de la future Zone ZFE à compter du 01/01/2024, les véhicules en Crit'Air 3 ne pourront plus circuler à l'intérieur de cette zone.

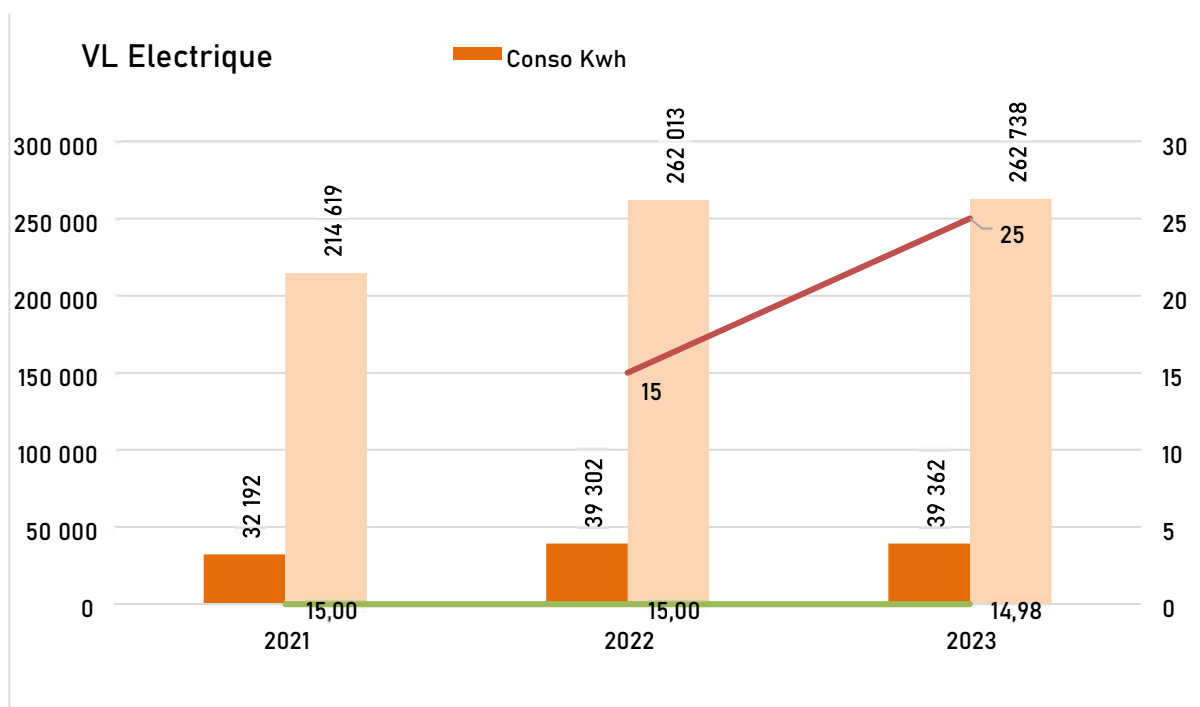
- 2024 : Verdissement du parc VL :
 - 7 DACIA Spring
 - 1 Moyen utilitaire de type « Kangoo » électriques,
 - 3 Gros Utilitaires GNV (IVECO)
 - 2 DACIA Sandero GPL
- 2024 : Installation de 5 bornes de rechargement supplémentaires
 - 2 Bornes double sur le site de Mesplé.
 - 2 Bornes double sur le site de Colomiers.
 - 1 borne double sur le site de Langlade.



En 2024, il sera étudié l'installation de bornes de recharge électrique pour les salariés

La consommation moyenne d'un véhicule léger est de 14.98 KW/100 km

La réduction annuelle des émissions de gaz à effet de serre est de 2.7 t de CO2 par véhicule et par an



2.2.5. Infrastructures/Perspectives

Référent Philippe Moreau

Apport d'expertise dans le choix par Tisséo Collectivités des options énergétiques, orientation pour les futurs projets (Tram, Téléo, 3ème ligne).

Contribution de Tisséo Voyageurs dans le cadre de la Commission Climat Energie CLAIRE qui peut être saisie pour avis sur le bilan énergétique de chaque nouvelle infrastructure et dans la perspective à terme d'une cartographie énergétique des infrastructures.

Le projet du téléphérique urbain Téléo s'inscrit pleinement dans le cadre de la transition énergétique et contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, motorisation 100 % électrique, système unique de freinage, encombrement minimum et limitation des impacts au sol, infrastructure silencieuse, cabines passives, c'est-à-dire sans motorisation).

- P+R : équipements des P+R en bornes électrique pour le rechargement des véhicules privés.
- Amélioration de la performance du Tram, traitement de la vitesse commerciale dans améliorer les performances énergétiques
- Optimisation électricité Métro

2.3. ACTIONS SALARIES ET SERVICES

2.3.1. Eco conduite Bus/ Projet de recherche-innovation

Objectif : assister le conducteur dans la conduite économique du véhicule + maintenance.

Il s'agit d'un système (architecture embarquée) ayant pour objectif d'amener le conducteur à un niveau de performances dans la conduite économique du véhicule par une collecte de données permettant d'analyser le confort de conduite et la consommation de carburant par conducteur, par ligne, par type

de bus. La méthode repose sur la mise en place par TV d'un plan d'action / éco conduite en complément des formations existantes / bonnes pratiques conduite raisonnée.

Le système repose sur le logiciel ACTIA FLEET consultable par les responsables de secteurs, les formateurs et l'encadrement d'exploitation. Les données sont mises à jour en temps réel.

Bénéfices immédiats :

- Identification des besoins en formation à la conduite rationnelle
- Aide à la formation des conducteurs
- A plus long terme : diminution des émissions de CO₂, consommation de carburant (objectif de 4% en moyenne)
- Augmentation de la sécurité routière
- Confort des passagers accru
- Diminution des coûts de maintenance

L'ensemble des données collectées par le système sur les lignes Linéos se synthétise sous la forme de scores obtenus par chaque conducteur : score d'économie, score de sécurité et score global.

Afin d'accompagner ces derniers dans l'animation de la démarche auprès des conducteurs, a été développé un module de formation visant à les familiariser avec le contenu des scores et à analyser les résultats afin de les restituer et de les commenter à chaque conducteur.

Par ailleurs, ces mêmes encadrants ont été formés à l'utilisation de la plateforme qui leur permet de suivre et d'analyser les résultats de chacun de leur conducteur.

Enfin, tous les résultats de chaque conducteur et de chaque ligne sont consolidés sous la forme de tableaux spécifiques Eco conduite. Ces tableaux sont mis à la disposition des encadrants des conducteurs et intégrés dans les différents tableaux de bord de l'exploitation bus.

Tous les bus LINEO sont équipés du système. L'objectif fixé au CSP est un équipement du parc complet à l'horizon 2026.

Le contrat de service public intègre des objectifs suivants :

- L'ensemble des conducteurs intégrés dans la démarche éco conduite doivent atteindre le score global de 80% en 4 ans
- Une réduction de la consommation d'énergie de 5% ainsi que pour les émissions de CO₂
- Près de 390 bus sont équipés du système répartis sur les 3 dépôts de bus. Les énergies suivies sont dans l'ordre décroissant de nombre de bus : le GNV et le GO, hybride Go et électriques.
- Plus de 500 conducteurs impliqués dans la démarche (soit près de 40%)

2.3.2. Plan de déplacement Entreprise (PDE) / Mobilité Entreprise

Référent : DRH/Com interne/JP Charvolin

Tisséo a lancé un Plan de Déplacement Entreprise pour favoriser la mobilité et la gestion des déplacements du personnel. Il doit permettre de favoriser des solutions alternatives à la voiture, notamment de favoriser le covoiturage et de prendre en compte les différents contextes d'accessibilité et les différents publics selon les sites.

A l'issue d'un diagnostic sur l'accessibilité des sites, des groupes de travail avec des salariés ont été constitué (transports en commun, covoiturage, vélo) dans la perspective d'un plan d'action dédié comprenant des documents de valorisation covoiturage/ vélo (intranet page dédiée)

Retour sur Calendrier / Actions :

- 2020 + 2021 Challenge Allons y à vélo
- Valorisation des services vélo mobiles ILÔVÉLO de TC sur page intranet
- 1^{er} trimestre 2022 : rencontre avec les responsables de site pour échanger sur le sujet de la cohabitation bus / vélo
- Juillet 2022 : reprise de la gestion du service Covoitéo de Tisséo Collectivités
- Durant l'année 2022 : remise à neuf des poteaux d'arrêts covoiturage Covoitéo sur le RT par le SAE
- 2023 : poursuite du déploiement des arrêts de covoiturage sur le RT Tisséo
- Fin 2023 : Evolution du service de covoiturage Covoitéo (nouveau marché avec Karos) **Projets 2024 :**
- Poursuite du déploiement des arrêts de covoiturage sur le RT Tisséo avec priorisation sur les principaux axes routiers de la métropole toulousaine (axes renforcés de covoiturage)
- Suite au diagnostic covoiturage interne TV, réalisé en 2023, projet de restitution sur chaque site TV avec communication et incitation auprès des salariés Tisséo pour utiliser le nouveau service de covoiturage « Covoitéo opéré par Karos »
- Cohabitation bus / vélos => mise en œuvre d'actions pédagogiques et de sensibilisation de nos conducteurs au meilleur partage de la voirie (Code de la Rue, Toulouse à 30 km/h)
- Participation de Tisséo Voyageurs au challenge « Mai à Vélo »
- Intégration du service autopartage dans les Parc Relais

2.3.3. La transition énergétique vecteur de la conquête clients

Référents : Direction Clientèle et Service com externe

2.3.3.1. Des services au service de la transition énergétique

Le Développement Durable intègre les démarches de conquête commerciale.

- **Indication de l'économie de CO2** individualisé dans chaque compte client après avoir enregistré sa carte de transport. Information donnée sur l'économie de CO2 cumulée chaque mois.
- **Affichage CO2** sur le réseau Tisséo (plans de réseau, abris bus, voussures bus).
- **Calcul de l'empreinte carbone de chaque trajet** proposé par le calculateur d'itinéraires Tisséo sur l'ensemble de nos canaux (applis/ site web/plan interactif)
- **2023 : Affichage des économies de CO2 réalisées par rapport au même itinéraire en voiture (VP)**

- **Calcul d'itinéraire : Ajout & valorisation de solutions alternatives de mobilité** (vélo / rabattement voiture vers Parc Relais) dans les résultats du calculateur d'itinéraires Tisséo
- **Déploiement de bornes électriques dans les P+r** avec 4 hubs équipés : ligne A avec Balma Gramont et Basso Cambo / ligne B avec Ramonville et Borderouge
- **Valorisation des nouveaux services « mobilité »** au sein de l'application mobile et du plan interactif : nombre de places disponibles dans les P+r, nombre de vélos & places disponibles ~~pour~~ sur chacune des stations VéloToulouse déployées sur la ville de Toulouse ; visibilité des stations d'autopartage présentes sur le ressort territorial, visibilité des bornes électriques et des types de prises disponibles
- **Dématérialisation** : En 2022, Tisséo Voyageurs a accentué la simplification à l'accès des services numériques à la clientèle par la mise à disposition d'une seule application regroupant l'ensemble des fonctions proposées (ex Passeasy pour Android et IOS et Ticket easy pour les Android).
Sur l'année 2023, le service de dématérialisation de carte Pastel (ex ticket easy) a permis de réaliser plus de 530 000 déplacements pour près de 1,1M€ de recettes commerciales, ce qui représente 70 000 transactions dématérialisées. Concernant le service de recharge de cartes de transport, le niveau de recettes a encore très fortement augmenté (de près de 45% par rapport à 2022) pour atteindre 10,5M€.
- Depuis le 4 juillet 2022, un nouveau service dématérialisé avec le **service de validation avec carte bancaire** disponible sur la navette aéroport. Ce service a été complété de la multi validation à partir d'avril 2023. Ce service est en expérimentation jusqu'à son déploiement sur l'ensemble du réseau prévu le 12 février 2024.
- **Au total, le niveau des recettes commerciales** avec les solutions dématérialisées couvre 14% des recettes totales, soit une progression de plus de 3 points.
- Par ailleurs, Tisséo a facilité l'accès au transport à près de 11 000 voyageurs en activant le **ticket Planète** au tarif de 3€ (déplacements illimités sur une même journée – hors navette aéroport) lors des journées d'alerte pollution.
- **En 2024, lancement du service de Covoiturage le 29 janvier** et déploiement dans l'ensemble des P+r de véhicules en autopartage (service opéré par Citiz).
- **Mise en place de partenariats** avec l'ensemble des organisateurs de grands événements (différents festivals se tenant sur le périmètre des transports urbains), les équipements culturels et sportifs (MEETT, Zénith, TFC, Stade Toulousain...) pour promouvoir les accès en transports en commun.

2.3.3.2. Campagnes de communication : « Créer une préférence durable »

Valorisation du Transport public comme levier pour agir contre le dérèglement climatique et œuvrer pour la transition énergétique.

- **La stratégie de communication de Tisséo Voyageurs** répond essentiellement à des objectifs de conquête et de fidélisation clients qui placent la qualité de service et la satisfaction de nos publics au cœur de la stratégie.
- Entreprise innovante et engagée, Tisséo Voyageurs est à l'écoute des attentes de ses clients et œuvre dans le sens de l'intérêt commun ; A cet égard, la valorisation des mobilités douces nous invite à enrichir le positionnement de la marque Tisséo Voyageurs en tant qu'opérateur des mobilités au sens large, enagé en faveur du Développement Durable ».
- La conquête de notre clientèle consiste également à convaincre d'utiliser Tisséo dans le cadre d'une démarche pro-environnementale.
- **Tisséo Voyageurs, levier d'engagement écologique**
- L'année 2024 commence avec le déploiement d'une plaquette qui liste l'ensemble des actions mises en place par Tisséo en matière de sobriété énergétique « Engagés pour une mobilité... durable ! Transition énergétique : Tisséo accélère le mouvement ».
- Véritable document de référence, cette plaquette inaugure la mise en place de différentes campagnes de communication et de pédagogie qui auront pour objectif de sensibiliser le plus grand nombre au rôle vertueux des transports collectifs sur le plan environnemental.
- Pour Tisséo Voyageurs, le message est clair : se déplacer en transports en commun, c'est contribuer à la lutte contre le changement climatique !



2.3.3.3. Démarche d'éco-conception pour les développements des applis Tisséo.

Acteur majeur de l'intégration de toutes les mobilités, au-delà de son offre de service propre, Tisséo aborde aussi la question de la sobriété environnementale par une réflexion sur la conception même de ses produits digitaux.

A l'image des enjeux d'inclusivité/accessibilité intégrés depuis plusieurs années comme structurels pour ses produits digitaux, la démarche d'écoconception vise à mieux penser les expériences pour limiter les requêtes et consommations de données superflues tout en restant au cœur des besoins utilisateurs. En plus d'être respectueuse de l'environnement, cette vision assure également une expérience utilisateur positive grâce à de meilleures performances générales.

- **Quelques exemples :**
Calcul d'itinéraire : Résultat des propositions alternatives de mobilité (vélo / rabattement P+r/etc.) lancée à la demande de l'utilisateur selon son besoin (pas de génération globale inutile).
- Widget : Actualisation des informations par l'utilisateur (économie de consommation de données & optimisation de la consommation de batterie des smartphones)

2.3.4. Les actions RH en faveur de la transition énergétique

Référent : Direction Clientèle et Direction Communication

2.3.4.1. Avancée des processus de dématérialisation

La Direction des ressources humaines de l'entreprise s'est engagée dans une accélération du processus de dématérialisation des nombreux documents traités au quotidien

Accusé de réception en préfecture
(arrêts de travail, demandes de
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

conгés, etc...) : pour réduire l'usage du papier et les coûts et impacts écologiques liés aux envois postaux, les salariés sont invités à communiquer de plus en plus de documents via le Système d'Information RH.

Cela permet également d'accélérer et de sécuriser le traitement de leurs demandes.

Cette simplification et digitalisation administrative a été étendue en 2023 à :

- **La création d'un coffre-fort numérique Digiposte** pour la réception des bulletins de paie, qui permet également leur communication à d'autres organismes en quelques clics ; un espace de stockage dématérialisé, plus respectueux de l'environnement sécurise également la conservation des bulletins de paie tout au long de la carrière ;
- **La généralisation de la carte ticket restaurant Edenred** et la disparition des tickets restaurant papiers. Cette carte permet un paiement via Smartphone et une réduction significative du papier et de son transport, ainsi qu'une libération pour d'autres tâches des équipes mobilisées notamment pour les opérations de distribution : les titres-restaurant sont désormais immédiatement crédités et utilisables, au centime près, dans de nombreuses enseignes ;
- **La transparence et lisibilité des informations RH** par une restructuration de cette rubrique sur l'intranet de l'entreprise et la communication régulière des actualités RH par l'intranet et le mail professionnel.

2.3.4.2. Action de sensibilisation sur les économies d'énergie

Du 6 au 17 mars 2023, les assistantes sociales ont animé des stands sur le thème « Mon logement, gestes et astuces pour des faires des économies d'énergie et réduire sa facture », sur les 4 sites de l'entreprise dans le but de sensibiliser les salariés sur cette question.

Ce projet fait suite au bilan annuel d'activité, présenté en CSE en mai 2022, dont l'enjeu est de répondre à notre mission de prévention du surendettement dans un contexte d'actualité économique difficile dû à l'inflation.

La Maison de l'Energie a été partenaire de ce projet et a mis à la disposition de TISSEO différents outils pour animer les stands.

Des solutions concrètes ont été proposées aux salariés telles que la mise en place d'un économiseur d'eau aux toilettes, d'un luminaire à détecteur de présence, de prises électriques coupe veille, de panneaux photovoltaïques, de rideaux isolants etc.

Au total, 87 personnes sur les différents sites se sont montrées intéressées et ont pu être sensibilisées (Langlade 22 personnes, Atlanta 28 personnes, Mesplé 22 personnes, Colomiers 15 personnes).

2.4. ACHATS ET PROCESS

2.4.1. Mise en place d'une politique achats durables / clauses environnementales

Référente : Hélène MAISONABE, Direction Juridique, Achats, Logistique

Véritable levier en matière de Développement Durable, notre politique achats durables permet de poursuivre **une logique qui lie les clauses d'insertion mises en œuvre en 2010 dans les marchés publics et les critères et clauses environnementales instaurés en 2014.**

- **Plus de 50 % des marchés** ont des clauses ou des critères environnementaux
- **La réduction des consommations d'énergie** reste un axe prioritaire et le critère le mieux adapté à nos familles d'achats.
- **Mise en place des Contrats de Performance énergétique (CPE)** cf. ci avant.
- La réduction de l'impact carbone est intégrée dans les marchés et dans le choix des offres (cycle de vie des produits).
- **Marché Gaz**

La fourniture de Biogaz est comprise dans le marché pour pouvoir répondre à l'obligation réglementaire d'injection d'une part de biogaz à hauteur de 30% en 2023 et 2024.

- **Marché électricité segments C2 et C4**

Achats de 50% électricité verte en 2023, via des garanties d'origine

- **Espaces verts et système d'arrosage du Tramway**

Après la mise en place d'un désherbage sélectif en avril 2017, la prestation de désherbage a évolué en une prestation mécanique par scarification suivie d'un regarnissage depuis avril 2018.

Un ajustement des temps d'arrosage selon les relevés de la station météo a été mise en place.

Un diagnostic du système centralisé d'arrosage automatique a permis des actions correctives allant dans le sens d'une consommation d'eau raisonnée.

Dans le cadre de la relance du marché, « Le titulaire s'engage dans une démarche de progrès, en lien avec le développement durable et pendant toute la durée du marché, afin notamment d'optimiser la prestation, diminuer les coûts du contrat, réduire la consommation énergétique. (...) »

Les évolutions peuvent résulter d'initiatives du titulaire ou de TISSEO. (...) »

Le titulaire doit faire 2 propositions annuelles, qu'elles soient ou non acceptées par Tisséo. »

- **Véhicules propres**

Sur les marchés de sous-traitance transport, en 2023 on compte 80 bus GNV. Progressivement le parc des véhicules affrétés passe au GNV. Il y a maintenant 5 stations GNV construites par les titulaires des marchés et qui permettent d'assurer l'avitaillement de leurs véhicules. Tous les sous-traitants transport sont équipés de logiciel de suivi des consommations. Les conducteurs sont régulièrement formés à l'éco-conduite.

- **Coursiers à vélo**

Depuis fin juin 2021, la société « Les Coursiers toulousains - Applicolis » a été retenue pour assurer les livraisons de colis des titres de transport à destination des entreprises du territoire.

Fondée en 2016, AppliColis est une société qui intervient sur les domaines de la logistique urbaine, le transport écologique, et plus particulièrement sur la cyclo-logistique. **La cyclo-logistique, c'est quoi ?**

031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

La cyclo-logistique est l'art de déplacer des marchandises à vélo. Pour cela, ils sont équipés de trois types de véhicules : le vélo-cargo bi-porteur (jusqu'à 80kg), le vélo-cargo tri-porteur (jusqu'à 150kg), la remorque vélo (jusqu'à 250 kg).

Tout au long de la journée, les 25 salariés traversent la ville pour collecter et livrer tous types de marchandises en une heure ou sur rendez-vous, sur des créneaux précis.

Les titres TISSEO sont désormais livrés de manière plus écologique et sportive !

✦ **Réutiliser / réparer : repousser l'obsolescence, utilisation de pièces reconditionnées**

Utilisation de pièces reconditionnées

Dans le cadre du marché « Entretien du parc de pneu bus », le fournisseur s'est engagé sur des taux de rechapé (process du rechapage : recyclage des pneus par le remplacement sur la carcasse du pneu de la bande de roulement ou les flancs) et recreusé (augmente la durée de vie du pneu et réduit la consommation du carburant).

Le rechapage a un impact sur le développement durable en donnant une seconde vie aux pneus.

En 2020, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 8 % pour les recreusés et de 17% pour les rechapés.

En 2021, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 10 % pour les recreusés et de 19% pour les rechapés.

En 2022, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 26 % pour les recreusés et de 16.2% pour les rechapés.

En 2023, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 23 % pour les recreusés et de 15.6% pour les rechapés.

L'utilisation de pièces détachées reconditionnées est également encouragée à travers les contrats de fourniture de pièces pour la maintenance des véhicules. Exemples :

- Le marché ALSTOM pour le tramway comporte ce type d'option
- Les détecteurs de fumée installés dans les rames de Métro sont changés à neuf au cours d'une maintenance préventive. Ils sont récupérés par le mainteneur et reconditionnés pour être utilisés lors de maintenance curative (sauf pour le 206).

D'autres marchés pour le Bus utilisent ou vont utiliser le système d'échange standard (ou reconditionnement) :

- Les moteurs de traction thermiques (TECTOR, CURSOR, etc...) - Equipements de la chaîne hybride des GX437 (fabricant BAE)
- Les moteurs électriques des bus hybrides reconditionnés en interne.

Repousser l'obsolescence et la fin de vie des équipements :

En collaboration avec les fabricants et intégrateurs, des expertises sont régulièrement effectuées par TISSEO sur des systèmes ou des équipements de véhicule (Métro, Tramway) afin de prolonger la durée de vie initiale de tout ou partie du système dans le respect de normes sécuritaires.

En 2021 :

- Le système d'ouverture des rames de Métro VAL 208 NG NG2. L'étude du constructeur a montré que les équipements sont en très bon état. Sur cette base le STRMTG a validé la

031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

demande de modification, il n'y aura donc pas de changement systématique des pièces, il sera procédé à un nettoyage et une vérification. Le changement des pièces pourrait ne concerner que 2% des pièces.

- Automatisme du système de freinage des rames de Métro : Une expertise étudie la pertinence du remplacement de l'ensemble des cartes électroniques. Les cartes non remplacées pourraient voir leur durée de vie rallongée de 30%.

Etude toujours en cours.

Rallonger la durée d'exploitation des bus

La durée d'exploitation des bus passe de 15 ans à 18 ans.

✦ **Coût global d'acquisition / d'utilisation**

D'une manière générale, une dynamique est engagée sur les aspects de coût global d'acquisition/d'utilisation en tenant compte des consommations d'énergie en lien avec les grands investissements à venir sur la durée du contrat.

✦ **Responsabilité sociale**

Les fournisseurs de vêtement et chaussures de travail pour le personnel technique ont rédigé avec leurs sous-traitants un code de conduite pour le respect des droits de l'Homme.

- **Restauration**

NEWREST assure la restauration sur nos sites depuis juillet 2020 avec les engagements sur différents volets :

Fournisseurs locaux :

- Pain Maison Ayma (Toulouse)
- Volailles : Fermiers du Gers qualité Label Rouge, élevages en Gascogne
- Porc : Maison Recape – GIE « Saveur Occitane »
- Bœuf : Maison Lascours
- Poissons frais issus des criées sélectionnées MSC avec Les Criées Occitanes
- Yaourts : Yaourts fermiers de Puylaurens La Vache Occitane
- Fruits et légumes issus de partenaires locaux avec Garonne Fruits - Miel 100% local Beezou

Sur 2023, les produits frais représentent 39% des achats du restaurateur.

- La viande et la charcuterie représentent 30,60 % des achats de produits frais
- Les fruits et légumes représentent 28,49 % des achats de produits frais
- Le BOF (beurre, œuf, fromage, laitages) représente 22,74 % des achats de produits frais

Actions contre le gaspillage :

- Assiette No Gaspi / Menu P'tit Malin : invendus proposés le lendemain à des prix plus bas

Eco-geste des bouteilles et canettes sur tous les sites de restauration.

Le tri des Biodéchets sera mis en place avec le nouveau marché en juillet 2024.

- ✦ **Reprise de matériel informatique Tisséo : Convention avec l'association Envie**
- ✦ **A noter, Marché nettoyage de bureaux** ; depuis 2017, les horaires en journée sont privilégiés pour le nettoyage de bureaux des sites ; cette évolution a été menée dans le cadre d'un groupe de réflexion interne et externe à l'entreprise.
- ✦ **Tri du papier : EASYTRI** procède à l'enlèvement des modules de tri une fois par mois (marché de Gestion des déchets non industriels valorisables (cf. paragraphe déchets)

2.4.2. Maintenance green/Optimisation gestion de l'eau

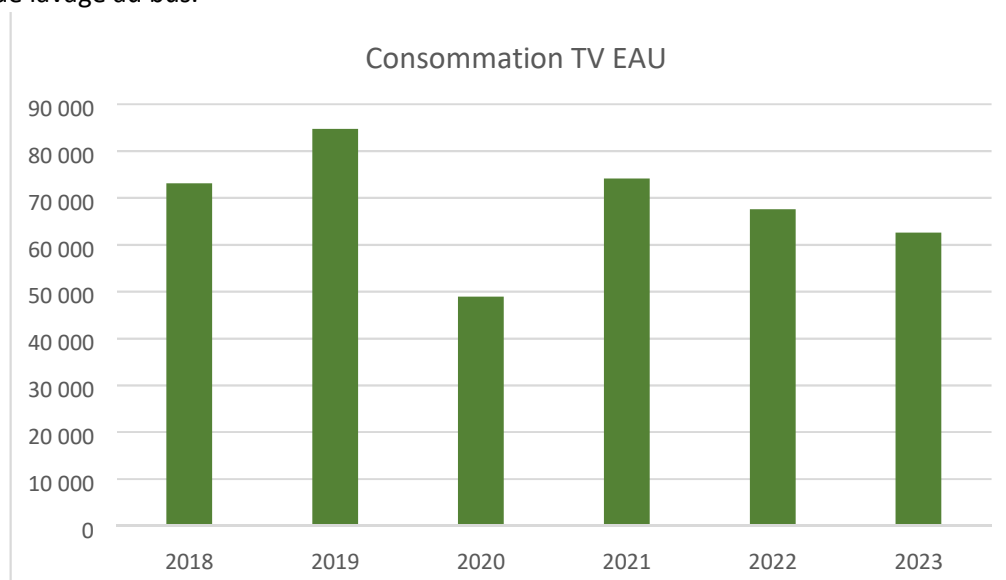
Référent Philippe Moreau, direction Technique

Dans le cadre de nos engagements, nous prévoyons d'économiser 10 % d'eau d'ici 2030. Nous allons lutter contre les fuites, le gaspillage, analyser nos consommations et être plus sobre.

Pour 2022, La consommation totale d'eau de ville était de 67 500 m3.

Pour 2023, la consommation est de 62 563 m3 , soit une économie de 4 960 m3

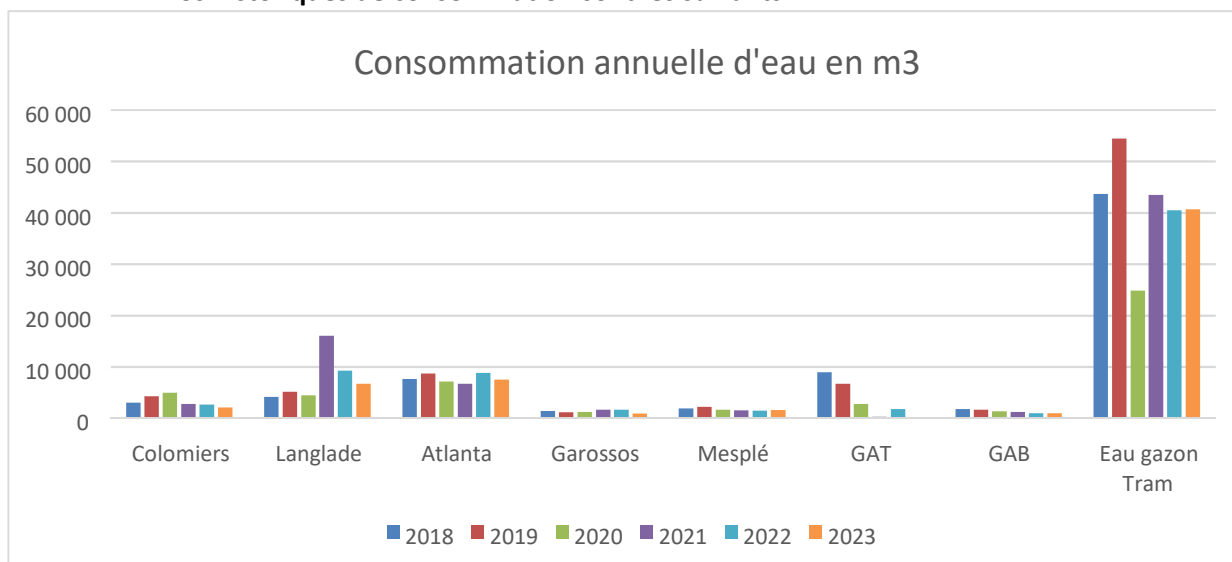
La diminution de consommation d'eau de ville en 2023 est due à l'optimisation des tunnels de lavage au bus.



Pour 2023, nous avons :

- Raccordé la chambre d'arrosage du Palais de justice à l'eau brute en fin d'année
- Diminué l'arrosage du gazon du tram de 7j/7j à 4j par semaine
- Vérifié le bon fonctionnement des stations de récupérations des eaux de pluie et du recyclage,
- Arrêté d'utiliser du savon de lavage au bus, métro et tramway,
- Arrêté de rincer les bus à l'eau de ville ou à l'eau recyclée,
- Analysé les fuites en temps réel, avec les compteurs connectés au réseau de suivi des consommations de Toulouse Métropole

Nos historiques de consommation sont les suivants :



67 % de notre consommation d'eau de ville sert à arroser l'herbe du tram

Pour cette année 2024, nous allons axer notre travail sur :

- La recherche de la surconsommation du site d'Atlanta
- Test de stopper le rinçage du TRAM à l'eau de ville
- L'installation d'une télérelève par le prestataire VINCI : Langlade, Garossos, Colomiers et Atlanta
- Le suivi des proportions en eau de ville, eau de pluie et eau recyclée sur les sites de Langlade, Atlanta, Garossos et Colomiers
- Le changement des buses de lavage pour plus d'économie
- L'analyse d'une récupération de l'eau de pluie, sur les sites d'Atlanta, Basso Cambo, Garossos et Borderouge
- Le suivi de nos consommations grâce au logiciel CITRON

2.4.3. Maintenance green/La gestion des déchets d'exploitation

Référents : Bérengère Bernadac Quesnel/ Marine Lafon, Sécurité Transport Environnement Sites

Gestion des déchets d'exploitation : optimisation sur site / sensibilisation salariés / harmonisation des consignes de tri.

Le service Sécurité Transport Environnement Sites (STES) assure **le suivi et la traçabilité des déchets industriels générés par les activités de maintenance de l'ensemble des sites TISSEO.**

Les activités de Tisséo Voyageurs génèrent 2 types de déchets : des déchets dangereux (DD) et des déchets non dangereux (DND).

Tisséo Voyageurs en tant que producteur de déchets est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination dans des conditions n'engendrant pas de nuisances pour la santé et l'environnement (Art. L.541-2 du Code de l'Environnement). Il est responsable de ses déchets jusqu'à leur élimination, et doit pouvoir justifier de leur destination finale à la demande de l'administration.

Dans ce cadre, le service STES :

- Est l'interlocuteur privilégié des titulaires des marchés en charge de l'enlèvement des déchets et s'assure de leur bon déroulement.
- Vérifie les autorisations nécessaires à la cession de ses déchets auprès des prestataires d'enlèvement et de traitement (récépissé de déclaration d'activité de transport de déchets dangereux et non dangereux, de négoce et courtage, réception de déclaration, arrêté d'autorisation d'exploiter, ...).
- Détermine pour chaque déchet, la codification nomenclature déchet ainsi que la dénomination ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises par route), le cas échéant.
- Établit des fiches d'identification déchet (FID) pour chaque déchet afin d'obtenir les certificats d'acceptation préalable (CAP) et s'assure de leur renouvellement annuel.
- Contrôle que les déchets répondant à la réglementation sur le transport des marchandises dangereuses (ADR) disposent des contenants agréés correspondants (certificats d'agréments à l'appui).
- S'assure de la traçabilité de l'ensemble des bordereaux de suivi des déchets (BSD) via trackdéchets
- Tient à jour un registre chronologique où sont consignés tous les déchets sortants
- Assure l'archivage de l'ensemble de la documentation (registres au moins trois ans et les BSD cinq ans)
- Informe des écarts constatés les parties concernées (prestataires ou sites Tisséo).
- Assure la veille réglementaire sur le processus de gestion des déchets

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte encourage la lutte contre les gaspillages, la réduction des déchets à la source, leur tri et leur valorisation.

Dans le prolongement de cette loi, Tisséo répond également aux exigences du décret n°201-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textile, de bois, de fraction minérale et de plâtre.

Une collecte spécifique est dédiée aux déchets de papiers de bureau et de restauration (bouteilles plastique et canettes).

Pour le site de Langlade (soumis à Autorisation), une déclaration annuelle des déchets dangereux est réalisée via l'application GEREP (outil d'interface entre l'industriel et la DREAL) pour recueillir les informations de déclaration annuelle.

Les restaurants d'entreprises et le service médical (DASRI – déchets d'activités de soins à risques infectieux) sont inclus dans cette gestion des déchets.

Pour les restaurants d'entreprise, cela inclut les huiles de fritures, l'entretien du bac à graisse, l'obligation de tri à la source et de valorisation organique des biodéchets (circulaire du 10 janvier 2012 relative aux modalités d'applications de l'obligation de tri à la source et de la valorisation organique des biodéchets par les gros producteurs) est prise en compte mais les restaurants d'entreprise sont en deçà des seuils. Ils doivent justifier annuellement auprès de Tisséo Voyageurs de leur volume de déchets. Une veille réglementaire est cependant assurée afin d'anticiper et respecter nos obligations à venir. En effet, en 2024, la collecte séparée des biodéchets devient obligatoire pour tous, quel que soit le volume produit. Cette mesure de la même loi du 10 février 2020 est une transposition de la directive cadre européenne sur les déchets révisée en 2018 (UE 2018/851).

Pour conserver l'historique, l'année 2019 a été impactée par le **nouveau règlement du service public de gestion des déchets de Toulouse Métropole** imposant la réduction de nos conteneurs « assimilés aux ordures ménagères ». Sans respect de ces nouveaux seuils, Tisséo Voyageurs devra organiser par ses propres moyens la prise en charge de ces déchets.

Les sites disposent d'aire de déchets pour les déchets de maintenance et de zone de collecte pour le ramassage des « déchets assimilés aux ordures ménagères ».

Définition d'ordures ménagères (OM) : Déchets issus de l'activité domestique des ménages, pris en charge par les collectes usuelles ou séparatives. S'y ajoutent les déchets non ménagers collectés dans les mêmes conditions (déchets produits par les artisans, les commerçants, bureaux, ...) appelés déchets assimilés.

Ces déchets ne peuvent pas être entreposés dans les bennes des aires de déchets car il s'agit en grande majorité de déchets putrescibles.

Pour cela, un état des lieux de l'ensemble des sites y compris le siège social a été réalisé afin de déterminer les sources d'approvisionnement en déchets, la nature des déchets pouvant s'y retrouver.

Dans ce cadre, les actions suivantes ont été réalisées :

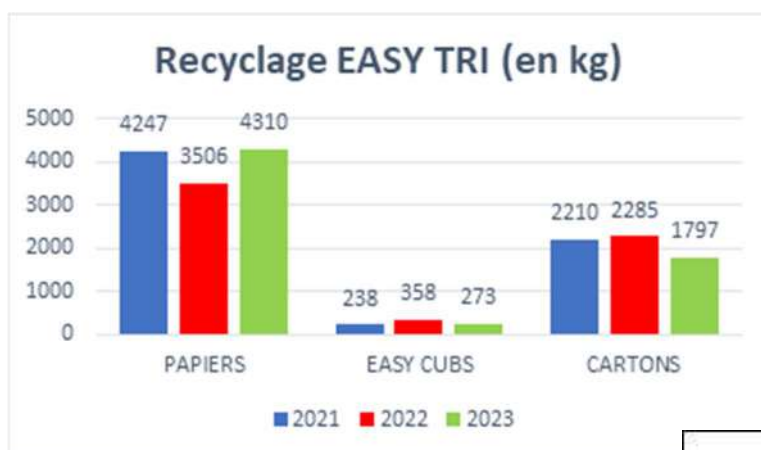
- Optimisation du nombre de conteneurs par site avec identification de chacun (code barre établi par Toulouse Métropole).
- Identification des sources d'approvisionnement (service de nettoyage des bureaux, services de restauration, distributeurs de boissons chaudes et fraîches).
- Réalisation de consignes à l'attention des prestataires de nettoyage et des services restauration afin de rappeler le respect du tri des déchets valorisables et non valorisables sur les sites.

Afin d'améliorer la gestion des déchets de bureaux valorisables (papier, canettes, bouteilles plastiques, ...) et ainsi diminuer les déchets pouvant se retrouver dans les conteneurs un marché a été mis en place en 2020 remporté par la société EASY TRI.

Il s'agit de la collecte de :

- Cartons sur le site de Mesplé,
- Bouteilles et canettes sur les sites possédant un restaurant d'entreprise (EASYCUB)
- Papiers sur l'ensemble des sites TISSEO (MODULES PAPIERS)
- Accompagnement de la démarche en actions de sensibilisation des salariés. (Affichage, info salariés régulières sur éco gestes, changement de pratiques de collecte et de tri).

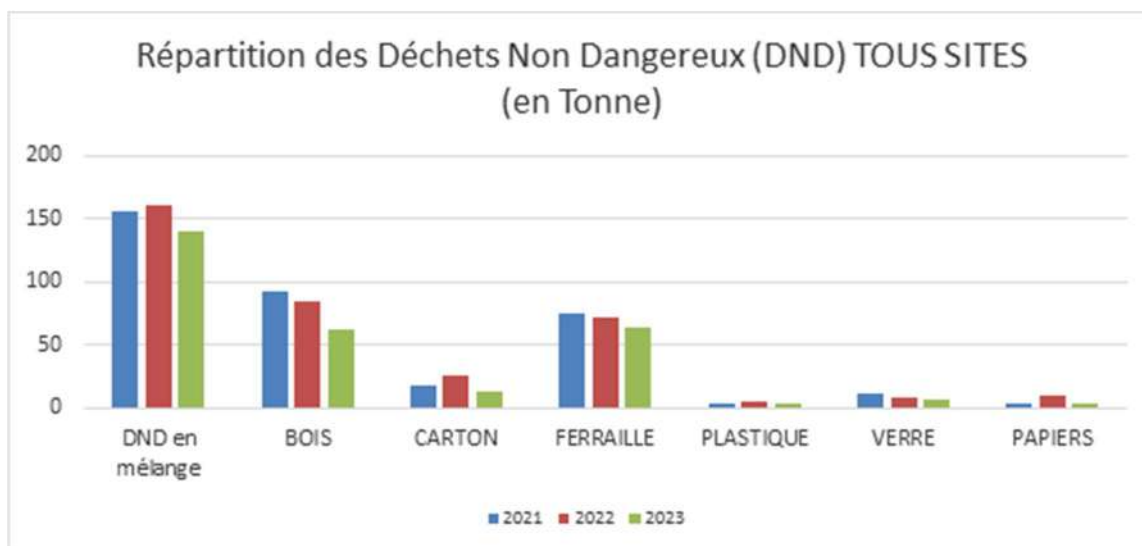


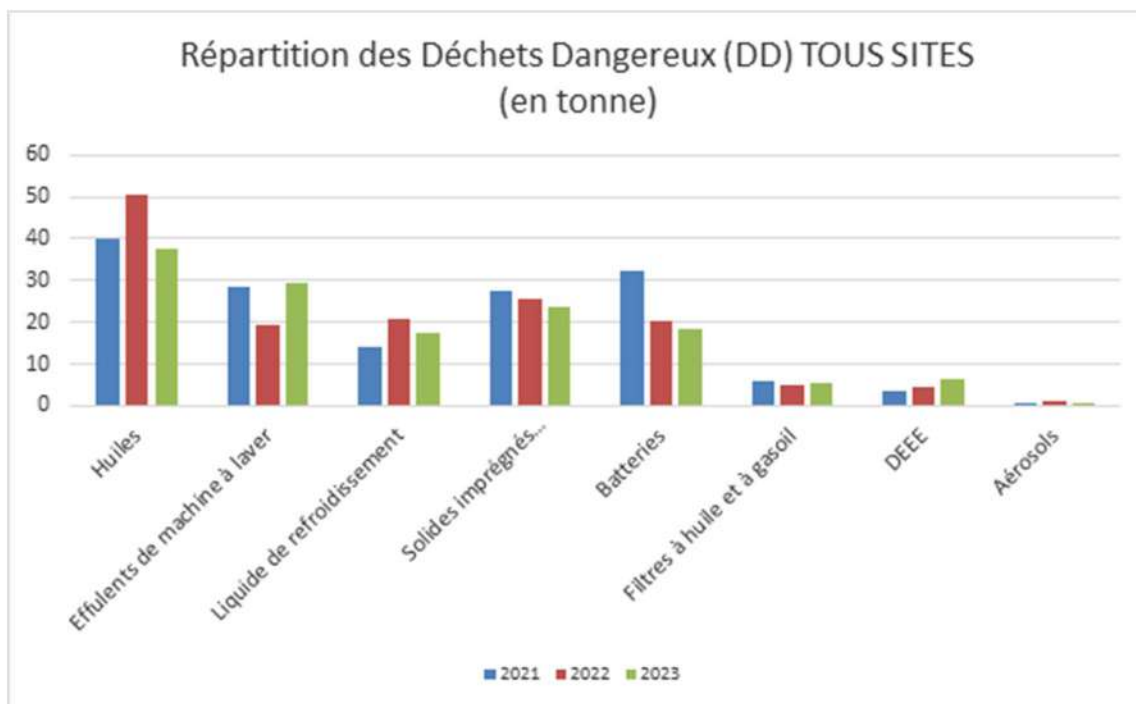


Les économies générées par le tri à la source et au recyclage associé aux papiers de bureaux tous sites confondus sur l'année 2023 en appliquant la méthode BILAN CARBONE, écoemballage et Green peace

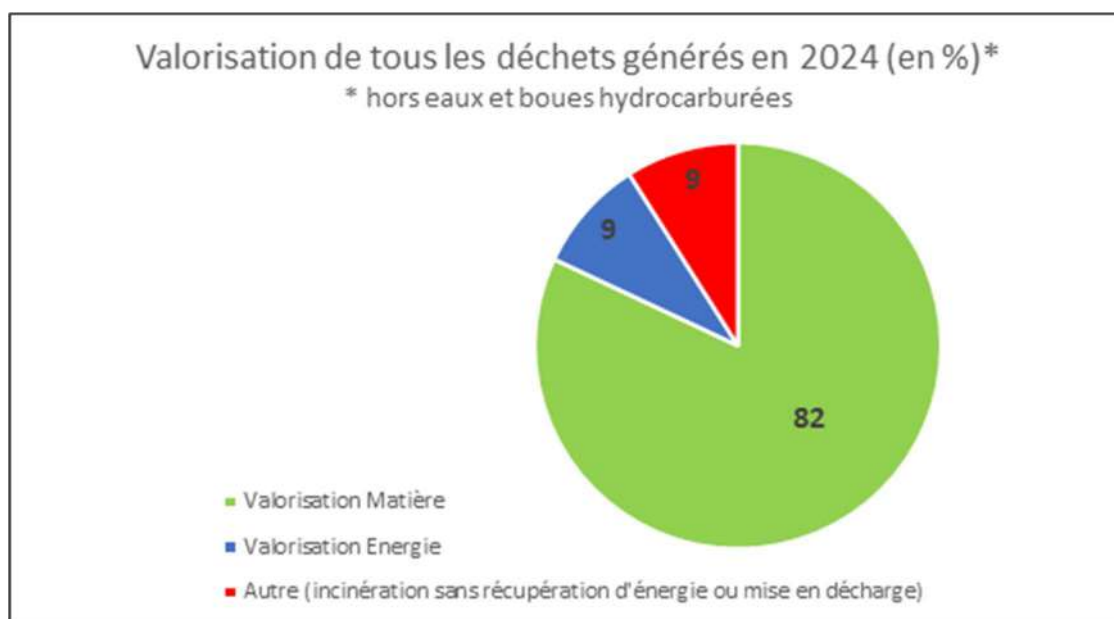


Concernant les déchets de maintenance tous sites confondus, ci-dessous la répartition des principaux Déchets Dangereux et Non Dangereux générés par les activités des sites :





L'ensemble des déchets est collecté par des entreprises agréées et le tri à la source nous permet de valoriser un peu plus de 90% de nos déchets dont environ 82% en valorisation matière (recyclage) et 9% en valorisation énergétique (incinération et récupération de la chaleur).



En 2023, nous avons pu récupérer environ 15 000€. Ce montant est principalement dû au rachat des batteries usagées au Plomb et de la ferraille.

A noter : En 2024, le tri à la source des biodéchets sera intégré au marché en charge du service de restauration d'entreprise.

2.4.4. Biodiversité : Implantation de ruches, et végétalisation du patrimoine foncier

2.4.4.1. Installation de 5 ruches sur le site de Mesplé, projet salariés, pilotage DD/RSE

- **Ce projet est lauréat des trophées de l'innovation** 2019 à destination des salariés, prix Développement Durable. Ces trophées ont impulsé une dynamique forte de projets portés le personnel en faveur de la protection de l'environnement.
- **Biodiversité et solidarité** : Ce projet offre un toit aux abeilles et aide également au développement des apiculteurs locaux.
- En effet, un partenariat a été créé avec l'association « Abeillement Vôte », sélectionnée pour la prise en charge de l'installation et de l'entretien du rucher, o L'association « Abeillement Vôte » mène des actions de protection de la biodiversité et de sensibilisation au développement durable. Les ruchers de l'association sont répartis dans la métropole toulousaine.
 - o L'installation a été finalisée en juin 2020 (construction des ruchers et mise en place de l'essaim.)



- **Le site de Mesplé** est particulièrement adapté pour l'installation de ruches car dispose de grands espaces verts avec une gestion éco responsable (désherbage manuel, zones de tontes réduites...) mise en place dans le cadre de la démarche Développement Durable de Tisséo Voyageurs.

- Le rucher est positionné en périphérie du cheminement piéton reliant les bâtiments à la passerelle, à l'abri de l'éclairage du parking.

- Le rucher dispose d'une enceinte de 2 m de hauteur équipée de brisevues et d'ouvertures en plexiglas pour permettre l'observation en préservant la tranquillité des abeilles.



- **La sensibilisation** : organisation de visites du rucher, expositions, projet fédérateur et retours des salariés positifs. Informations régulières sur la vie de la ruche, communication interne, site intranet.
- Le rucher est également valorisé auprès des visiteurs (affiche, flyers dans le hall d'entrée) et a pour vocation notamment de permettre des actions à visée pédagogique sur la protection de l'écosystème dans le cadre des actions socio-éducatives menées auprès des jeunes publics.
- Suivi et animation du projet par une équipe de salariés et service Développement Durable.
- Le miel produit est destiné à des actions de communication interne et externe (visite rucher, dons du sang sur sites)

- 2022 : mise en place d'un sentier pédagogique
- Actions auprès des salariés, Visites des ruches sur le site de Mesplé; découverte de l'espace rucher, le parcours pédagogique, les cabanes à insectes, l'organisation du projet, rencontre et ateliers avec les apiculteurs de l'association Abeillement Vôte, distribution de pots de miel issus de la récolte de Mesplé.
- Articles dans le journal interne sur la vie du rucher

- 2023 27 juin atelier et visite salariés, offre de pots de miel ClubEo

2.4.4.2. Végétalisation du patrimoine foncier / plantations d'arbres sur les sites de Tisséo

Référent : Philippe Tarlier, Sabine Llido, Direction Juridique, Achats, Logistique

Un projet de valorisation du patrimoine foncier est lancé depuis 2020 afin d'effectuer un programme de végétalisation des espaces non bâtis.

Une étude détaillée du domaine foncier de 68 hectares a permis ainsi de qualifier précisément ce potentiel en termes de quantité et d'essences,

195 arbres ont été plantés fin 2020-début 2021.

Pour la fin 2023 et début 2024, 160 arbres (principalement des Lagerstroemia, Erables, Frênes, Tilleuls, Cydonia Oblonga, Cercis Siliquastrum) dont 19 pris en garanties (Argoulets, parking de Balma Gramont, gare d'échange Balma Gramont, garage et parking de Borderouge, Colomiers, kiosque Entiore, Garossos, garage de Basso Cambo, Langlade, Mesplé.)

Par ailleurs, une dizaine d'arbres par an sont prévus pour des remplacements suite à des dégradations ou autres sur l'ensemble du parc de Tisséo.

A noter : la végétalisation du parking silo de Colomiers a été restructurée en 2022 pour une meilleure cohérence d'ensemble.

En 2023, 50 arbres morts suite à la canicule de 2022 ont été remplacés sur divers sites.

Sur les prochaines années, la végétalisation des sites les sites va se poursuivre avec une cinquantaine d'arbres ainsi que des talus végétalisés.

En 2023, plusieurs actions :

- Végétalisation à l'entrée du site de Mesplé
- Végétalisation sur l'îlot central de la gare d'échange de Balma Gramont
- Reprise des espaces verts de la station La Vache

2.5. COMMUNICATION ET SENSIBILISATION DES SALARIES

Référent : Elodie Le Gall Com interne / Catherine Labroue

2.5.1. La communication interne : outils et stratégie, Tous Eco, Logique !

Ce point est déterminant pour une bonne compréhension et appropriation des enjeux liés au développement durable par les salariés.

Le principe est d'utiliser l'ensemble des supports de communication interne pour informer et sensibiliser les salariés de l'actualité de Tisséo dans ce domaine (actions, projets, retours d'expérience, témoignages).

Par ailleurs, il s'agit d'encourager les actions et initiatives en matière d'efficacité environnementale, énergétique, économique et d'impulser la mobilisation des salariés pour relever le défi climatique et l'innovation sociale.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

Un code graphique et un logo pour bien identifier ces communications, qu'elles soient marquées dans l'esprit des collaborateurs.

Les outils de communication sont conçus dans une logique multi supports.

- Création de pages Développement Durable sur intranet.
- Intégration de rubriques RSE : lutte contre le harcèlement et le sexisme, Ethique et Laïcité /actualisation régulières des documents
- Chroniques régulières dans tous les supports de communication interne (Entre les Lignes, Fil du réseau)
- Création d'un format spécial pour information sur les bonnes pratiques/ DD via messages électroniques (20 infos DD en 2023) ; ce format permet de produire de l'information dédiée aux salariés en fonction des actions menées notamment sur les écogestes, nouveaux projets, information actualités Développement Durable.
- Informations sur écrans sur les sites
- Création d'une charte graphique éco gestes (réactualisation en 2019), nouvel eco guide prévu en 2024
- 2023 gestion des déchets de bureaux : Accompagnement de la démarche en actions de sensibilisation des salariés. (Affichage, info salariés régulières sur éco gestes, changement de pratiques de collecte et de tri)
- Des animations sur site pour compléter ce dispositif
 - o Interventions gestion des biodéchets animées par Toulouse Métropole
 - o Intervention les économies d'énergie à domicile animées par les assistantes sociales Tisséo
- Communication régulière sur la Vie des abeilles et animations salariés

2.5.2. Lancement de la Fresque du Climat

La Fresque du Climat est lancée en octobre 2023 au sein de l'entreprise, elle fait l'objet d'une présentation puis d'un atelier en CODIR dans la perspective d'un déploiement en 2024 (en cours, 10 ateliers en cours début 2024).



La Fresque du Climat est un dispositif permettant la mise en place d'ateliers ludiques et pédagogiques, basés sur l'intelligence collective dont l'objectif est de comprendre les causes et conséquences du dérèglement climatique.

Cet outil de référence s'appuie sur les rapports du GIEC et s'attache à en vulgariser les conclusions et études.

La Fresque est animée en interne par une salariée de la DRH ; le déploiement prévoit en 2024 à l'issue de réalisation d'une Fresque avec le CODIR, la constitution d'une équipe d'animateurs en interne, l'animation d'ateliers sur les différents sites et recueillir les idées des salariés afin de nourrir une réflexion et un plan d'action DD.



3. UNE ENTREPRISE CITOYENNE ET RESPONSABLE

Notre ambition est d'agir sur notre territoire dans le cadre de notre mission de service public, de favoriser l'innovation sociale, l'insertion, de faire vivre nos valeurs d'entreprise au quotidien et prévenir toutes formes de discrimination, dans nos pratiques RH, vis-à-vis de nos salariés et dans l'exercice de notre mission de service public, vis à vis de nos voyageurs.

La responsabilité sociale et sociétale de Tisséo se traduit prioritairement au sein de Tisséo dans les domaines suivants :

- Accessibilité du réseau
- Le plan handicap DRH
- Les autres actions en matière de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) : L'Egalité Femmes / Hommes
- Le plan d'action lutte contre le harcèlement sexiste et harcèlement dans les transports en commun + lutte contre Sexisme en interne
- Une entreprise qui agit sur son territoire, « Tisséo entreprise citoyenne » : L'Education à la mobilité et actions socio-éducatives, les actions solidaires, l'engagement de Tisséo au PAQTE, Le Contrat de Ville - La politique achats durables et responsables
- Laïcité, neutralité

3.1. ACCESSIBILITE, « UNE MOBILITE POUR TOUS »

Référents : Marie Fourcade/Philippe Bourbon, Direction Clientèle

L'accessibilité fait preuve d'une appropriation de plus en plus marquée à Tisséo Voyageurs avec une dynamique liée à la prise en compte des parties prenantes : relations renforcées avec les associations concernées (CARUT), les partenaires locaux, et la synergie d'une complémentarité des actions des coordonnateurs accessibilité des deux entités TISSÉO COLLECTIVITÉS et TISSEO VOYAGEURS.

Le pilotage des actions est réalisé en cohérence avec les décisions de la Commission d'accessibilité des élus de TISSÉO COLLECTIVITÉS.

Un contexte réglementaire et législatif exigeant : les suites de la « loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », l'ordonnance du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées et ses décrets d'application, pris en compte dans toutes ses dimensions, avec notamment le SDAP et l'Ad'AP déposés en préfecture le 25 septembre 2016 par Tisséo Collectivités.

Il convient de noter la prorogation des délais d'exécution du SDAP pour la mise en accessibilité des arrêts de bus accordée sur 2019 compte-tenu de l'engagement clair de Tisséo dans l'amélioration constante de l'accessibilité de ses équipements et ses services.

TISSÉO VOYAGEURS participe à la diffusion d'une culture de l'accessibilité et à la prise en compte du handicap tout au long du parcours clients et de la gestion de projet (de la phase travaux à son lancement).

- **Un dialogue constructif et proactif**, sous la forme d'ateliers de travail mensuels, sont des rendezvous très attendus des associations de personnes en situation de handicap afin de contribuer à l'amélioration continue des services et équipements

- **Un travail avec les partenaires institutionnels** (ville, métropole...) : partage de données / mise en commun d'informations accessibilité des arrêts de bus dans open data Ville de Toulouse, recherche de synergie et d'optimisation.
- Pour répondre aux obligations légales incombant aux Etablissements recevant du public (ou ERP), **un Registre d'accessibilité** du métro, des agences commerciales et des parking relais en silo est disponible depuis le printemps 2021 sur le site Internet Tissé. S'ajoute depuis mai 2022, celui de Téléo.
- La démarche Qualité intègre des indicateurs Accessibilité dans ses suivis. Complétés par les réclamations clients et les audits externes (ex : Cridev2020 pour « Destination pour Tous » de Toulouse Métropole), ces retours terrains permettent d'établir un plan d'actions correctives qui concernent l'ensemble des corps de métiers de l'entreprise (information voyageur, patrimoine, équipement, ...).
- **Le 3 décembre 2023** (journée internationale du handicap), **un guide accessibilité, destiné à la clientèle, retrace l'ensemble des services et équipements facilitant le parcours d'une personne en situation de handicap** (<https://www.tisseo.fr/se-deplacer/reseau-accessible>)



Bilan 2023

- Bien que le Schéma Directeur d'accessibilité programmé (ou SD'AP) soit officiellement arrivé à son échéance, la démarche de mise en accessibilité des arrêts se poursuit de manière continue à chaque évolution ou création d'une ligne de bus.
 - o Une expérimentation de quai modulaire a été menée en novembre 2021 sur la gare bus de Jean d'arc. L'ensemble des quais ont été mis en accessibilité grâce à cette solution début 2023.
 - o Sans attendre la reprise de l'Agenda accessibilité programmé (ou Ad'AP) en 2022 avec la remise à niveau des ascenseurs et de l'éclairage des stations historiques de la ligne A, la rénovation des escaliers mécaniques sur la ligne B a repris en 2023 et se poursuivra en 2024/2025.
- Ateliers CARUT, les thèmes abordés :
 - o 19 janvier : Maquette Rame ligne C
 - o 12 mai : Test de mise en place des pictos cognitifs en voissure dans rame métro
 - o 15 juin : Rénovation des portiques PMR de la ligne de contrôle
 - o 04 juillet : Nouvelles rames de tramway, propositions de ALSTOM
 - o 12 octobre : Plateforme « Parlons travaux »
 - o 8 novembre : Guide Accessibilité
- Les formations « accueil des personnes en situation de handicap » sont intégrées aux formations initiales de l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle et l'ensemble du personnel présent dans l'entreprise avant cette intégration a été formé. La Direction Clientèle compte accentuer la formation en 2023 y compris les référents accessibilité de TV et TC.



- L'accueil en agence amélioré pour les malvoyants avec la pose d'une bande contrastée ainsi que la pose de panneaux signalant les agents formés à la LSF. L'expérimentation menée à l'agence de Jean Jaurès en 2022 a été généralisée aux agences en 2023.
- Un Espace Voyageur à Jean Jaurès accessibles aux personnes en situation de handicap
- La poursuite de la mise à jour des audiodescriptions des lignes du métro (en commençant par Jean D'arc)
- A l'occasion des 1 ans du téléphérique Téléo, les visuels cognitifs ont des stations Oncopole et CHU ont été créés et déployés sur le réseau en mai 2023.
 - o De plus, les audiodescriptions des stations Téléo ont été réalisées à cette occasion et mis à disposition sur tisseo.fr



Projets 2024 : L'accessibilité de l'information et l'information sur l'accessibilité

- o Définir un cahier des charges de l'Information Voyageur à horizon ligne C (nouveaux équipements, contenus et formats)
- o Sensibilisation du personnel Tisséo (journée d'entreprise, formation)



A cela s'ajoute les actions courantes de maintenance et mise à jour des supports disponibles :

- Lancement LINEO 14 : assurer un service 100% accessible > sept 2024
- Mise à jour des audiodescriptions des stations du tram, en priorisant par les 8 stations les plus fréquentées > printemps 2024
- Nouvel emplacement des places PMR dans le silo MBC > printemps 2024
- Remise à niveau des bandes de guidage podotactiles (dont Arènes)
- Renouvellement du marché de formation « sensibilisation aux différents handicaps » : sélection du prestataire pour l'été 2024, mise en œuvre en janvier 2025

3.2. LES AUTRES ACTIONS RSE RH : MOBILISER TOUTES LES COMPETENCES *Référente : Sandrine COLIN, DRH*

3.2.1. Le plan handicap DRH

La politique ressources humaines de Tisséo favorise l'intégration et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés dans leur vie sociale et professionnelle. C'est un levier pour intégrer les différences et garantir l'égalité des chances.

Nos enjeux :

- Remplir notre obligation d'emploi (recrutement, obligation d'emploi de travailleurs handicapés, aide à l'identification RQTH et statuts assimilés).
- Changer les regards sur le handicap au travail.
- Accompagner le salarié dans l'adaptation de son poste de travail à son handicap.
- Aider l'encadrement sur les problématiques d'intégration et d'adaptation (au poste ou au service) d'un salarié handicapé sous sa responsabilité.

- Prévenir les situations d'invalidité définitive, éviter au maximum le reclassement grâce aux adaptations de poste.

Nos pratiques :

- Prises de contact et envoi de CV entre Cap emploi et le service recrutement
- Indication dans chaque offre d'emploi, le cas échéant, de l'accessibilité aux PSH
- Participation à des forums spécialisés (Forum Handy Alternance)
- Gestion des demandes d'aides AGEFIPH, des dossiers de gestion de l'invalidité, de l'incapacité et de l'invalidité, et des demandes de Reconnaissance de la Qualité Travailleur Handicapé par les Assistantes sociales
- Accompagnement des salariés en situation de handicap et également des salariés proches aidants par les Assistantes sociales
- Partenariats avec des ESAT et EA pour l'entretien des tenues du personnel technique et l'impression de document administratif effectuées par ESAT et des entreprises adaptées
- Formation des salariés et des managers à l'accueil des personnes en situation de handicap. Ces formations ont été élaborées dans le cadre du Schéma directeur d'accessibilité des transports aux personnes handicapées.

Formation à la sensibilisation aux divers handicaps : Les personnes ayant un contact clientèle sont formées depuis 2009 (OTCM, conducteur receveur, Conseiller mobilité, Agents de prévention et vérificateurs, managers) : 98 personnes ont été formées en 2023.

L'intégration dans les parcours de formation initiale des métiers en relation avec la clientèle est effective depuis 2015.

En complément sur l'année 2022, deux personnes ont été formées : une sur le thème « Handicap Psychique et Travail » et une autre sur « Accueillir et communiquer avec les usagers en situation de handicap ».

La langue des signes : Depuis 2014, l'ensemble du personnel commercial (50 personnes environ) a été initié aux basiques de la LSF (service de Visio interprétation en agence commerciale).

Des salariés de la Direction Clientèle suivent une formation plus poussée en LSF : 5 personnes ont ainsi suivi une formation en 2023 (3 Conseillers Mobilité, 1 Assistante Relations Commerciales et 1 Conseiller Relations Commerciales).

✦ Communication en interne :

Campagne de communication sur le handicap (sensibilisation des salariés, implication des équipes de travail)

- Plaquette handicap, en lien avec les actions de communication externe pour l'accessibilité
 - ✦ Présentation des métiers de l'entreprise à CAP EMPLOI, qui intervient auprès d'un public de demandeurs d'emploi en situation de handicap.

3.2.2. L'Egalité Femmes / Hommes

Référente : Sandrine COLIN, DRH

La volonté de TISSEO dans ce domaine est de favoriser l'évolution professionnelle de chacun, de mieux travailler ensemble et d'améliorer les conditions d'exercice de l'activité professionnelle pour tous les salariés.

Nos pratiques professionnelles inscrivent l'égalité professionnelle dans le cadre global d'une politique de développement durable liée à l'amélioration des conditions de travail pour tous les salariés, hommes et femmes.

La volonté de TISSEO dans ce domaine est donc de favoriser l'évolution professionnelle de chacun, de mieux travailler ensemble (relations intergénérationnelles, hommes/femmes).

La promotion de l'égalité homme/femme par notre politique RH se traduit notamment de la façon suivante :

- Par le recrutement, avec une volonté d'améliorer l'équilibre femmes-hommes :
 - o Au 31/12/2023, la part des femmes dans l'entreprise est de 18.25%.
 - o La part des femmes représente 22.22 % chez les Agents de maîtrise au 31/12/2023.
 - o La part des femmes représente 28.97% de l'effectif Cadre au 31/12/2023.

La représentation des femmes dans l'entreprise est donc en progression depuis l'année 2022.

- En ce qui concerne la rémunération : l'égalité salariale est effective dans les catégories professionnelles des Ouvriers et des Employés Techniciens Agents de Maîtrise (« ETAM »). Concernant les Cadres, un suivi annuel de l'évolution des salaires permet de s'assurer de l'égalité salariale.
- Au niveau de la formation professionnelle : l'entreprise garantit un accès identique à la formation à ses salariés hommes et à ses salariées femmes (à proportion de leur représentation dans l'effectif)

Cette politique RH permet à TISSEO de bénéficier, une nouvelle fois en 2023, d'un excellent score à l'index égalité professionnelle.

En effet, la loi « *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* » du 5 septembre 2018 a introduit une obligation de résultat en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

En application de cette loi, TISSEO a **calculé son index de l'égalité professionnelle** pour l'année 2023 et a obtenu la note globale de 95/100 :

- l'indicateur relatif aux écarts de rémunération a obtenu la note de 40/40 ;
- l'indicateur relatif aux écarts de taux d'augmentation a obtenu la note de 20/20 ;
- l'indicateur relatif aux écarts de taux de promotion a obtenu la note de 10/15 en faveur des hommes
- l'indicateur relatif au pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année qui a suivi leur retour de congé maternité a obtenu la note de 15/15 ;

- l'indicateur relatif au nombre de salarié du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations a obtenu la note de 10/10

3.3. LE PLAN D'ACTION LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT SEXISTE ET HARCELEMENT DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN + LUTTE CONTRE SEXISME EN INTERNE

Référente : Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

Place des femmes dans le transport public, phénomènes de violences et de harcèlement dans les transports en commun.

Cf. Bilan dédié 2023

Depuis 2017, un plan d'action est engagé par Tisséo Voyageurs dans le cadre d'un groupe de travail avec Tisséo Collectivités, la Ville de Toulouse en lien avec les associations Ligue des Droits de l'Homme, l'AUTATE, Stop au Harcèlement et Osez le féminisme - pour prévenir et lutter contre le harcèlement sexiste

Un plan d'action a été mis en place pour lutter, au quotidien, contre toutes les formes de violences dans ses espaces afin de garantir la sécurité des milliers de voyageuses et voyageurs qui empruntent chaque jour les lignes du réseau de transport.

Tisséo apporte ainsi sa contribution dans l'évolution des mentalités, des perceptions face à ce type de comportement, à ne plus les passer sous silence, à agir pour sensibiliser et adresser un message clair aux agresseurs.

Ce plan d'action, sur le long terme, s'inscrit dans le cadre de la démarche de Développement Durable, de Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) (pilotage, suivi, initiatives). Il est intégré aux actions "métiers" de Tisséo Voyageurs :



✦ Objectifs

- La protection des voyageurs et des agents
- Diversité au sein de la population de nos salariés, égalité femmes hommes, lutte contre toute forme de discriminations, mixité des métiers /Politique RH
- Accompagner les victimes, agir contre le harcèlement et les violences sexuelles

✦ Tisséo acteur de son territoire

- Création d'un groupe de travail /violences faites aux femmes dans les transports Tisséo Collectivités, Tisséo Voyageurs, Ville de Toulouse, associations Ligue des Droits de l'homme, l'AUTATE, Stop au Harcèlement, Osez le Féminisme.
- Contribution au plan d'action Egalité femmes-hommes de la Ville de Toulouse
- Participation Contrat de Ville
- Participation au réseau « L'Égalité sur son 31 » Préfecture Haute Garonne
- Comité technique Etat des lieux des violences faites aux femmes en Occitanie Préfecture Haute Garonne

- Participation Direction Sureté au groupe de travail du CMSPD (Conseil métropolitain de Sécurité et de Prévention de la Délinquance) sur la sécurité des femmes dans les transports publics

5 axes pour agir

✦ **La politique Sureté**

- L'accompagnement des victimes /procédures
- Le suivi des violences pour mieux connaître le phénomène/système d'information sureté information f/h depuis décembre 2016

✦ **La formation, la sensibilisation des personnels**

- Programme de formation / Agents de 1ère ligne et encadrants opérationnels
- Sensibilisation des prestataires métro , Téléo les agents des lignes affrétées
- plaquette d'information en interne « pas de place pour le harcèlement sexistes et les violences sexuelles sur notre réseau qui dois-je informer que dois-je faire ? » à destination de tous les agents de 1 ère ligne

✦ **La prévention, l'information, la communication**

- 4 campagnes de communication avril - mai 2017 /mars 2018 /mars 2019/mars 2020 ○ Opération mars 2021 : Mise en place d'un adhésif « Se frotter, c'est agresser ! » au sol à l'intérieur des rames, distribution du Guide pour Agir dans le métro + linéo en couplage avec le mag mobilités, réseaux sociaux
- Flyer pédagogique public scolaire ○ Le Guide pour Agir ! Novembre 2020 et Novembre 2022 ○ Messages sonores, visuels portes palières métro, affichages bornes d'appel d'urgence, écrans linéo et métro
- Intégration thématique dans études marketing-panel mobilités ○ Intégration violences sexistes et harcèlement dans le règlement des transports + Charte Voyageurs
- Création d'un picto Informations Voyageurs (+ éléments de langage liés) et intégration sur les supports « Bien Voyager »
- Plan d'action valorisé **sur tisseo.fr** (carrousel + page dédiée) + réseaux
- Novembre 2021 : lancement de la Descente à la demande de 22H30 à la fin du service sur 2 lignes du réseau et Novembre 2022 : déploiement sur l'ensemble des Linéos
- 8 mars 2022 diffusion du spot de sensibilisation sur les bons réflexes à adopter en cas d'harcèlement sexiste et de violence sexuelle sur le réseau (victime ou témoin) ○ Novembre 2022 : Tisséo Voyageurs rejoint le **dispositif ANGELA**
- Intégration de la problématique dans l'analyse de l'aménagement intérieur des véhicules projet Téléo/L3,



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241017-20241016-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

- Coupe du Monde de Rugby 2023 : vidéo Anglais/Français et porte manteaux dans linéo
 - Participation au carrefour-rencontre organisé par la Ville de Toulouse chaque année le 25 novembre
 - Campagne Mars 2024 « Parce que la liberté de voyager sereinement s'écrit ensemble »
- ✦ **L'éducation à la mobilité et à la citoyenneté** : actions socio-éducatives (primaires, collèges et lycées) : prévention des incivilités, respect des règles, lutte contre la fraude, sensibilisation aux rapports filles/garçons dans les transports en commun, incitation à signaler les faits, explication de la procédure partenariats avec acteurs socio-éducatifs et institutionnels
- ✦ **La lutte contre les stéréotypes et la diffusion de messages sexistes**
- Sensibilisation des équipes communication, direction Clientèle
 - Com interne /mixité des métiers
 - Intégration clause dans contrat régie publicitaire

Depuis 2018 : Mise en place groupe de travail sur le sexisme en entreprise et harcèlement

En interne, Tisséo Voyageurs a mis en place un plan d'action "Agissements sexistes et harcèlements sexuels, prévenir et agir" qui se traduit, dans le cadre d'un groupe de travail dédié, par des outils de communication et de sensibilisation (flyer, guide, site intranet, communication régulière auprès de salarié(es)) et la nomination d'une référente lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

- Flyer sexisme en interne distribution sur sites juillet 2018
- Guide sexisme en interne entreprise : diffusion ensemble des salariés envoi à domicile novembre 2018.
- Intranet Rubrique et pages dédiées
- 2019 nomination Référentes harcèlement interne entreprise et CSE
- 2021 : actions de communication et de sensibilisation
- 2022 et 2023 : actions de communication et de sensibilisation/référentes
- 2024 : refonte des documents

3.4. UNE ENTREPRISE QUI AGIT SUR SON TERRITOIRE, «TISSEO ENTREPRISE CITOYENNE »

3.4.1. L'Education à la mobilité et actions socio-éducatives

Référente : Elodie LE GALL, Responsable Communication interne et Actions socio-éducative

Actions socio-éducatives dans le cadre des actions de partenariats avec le tissu éducatif et associatif.

Le pôle actions socioéducatives poursuit les objectifs suivants :

- Entretenir un climat serein entre le personnel Tisséo et les clients
- Permettre un accès égalitaire aux transports sur l'ensemble du territoire
- Favoriser le partage des espaces de transports entre l'ensemble des voyageurs

Plusieurs actions sont menées en vue d'atteindre les objectifs d'éducation à la mobilité auprès des scolaires : prévenir les violences et incivilités, travail sur le respect, discriminations en lien avec les agents de 1^{ère} ligne qui participent à ces actions (178 agents concernés en 2023 : conducteurs, agents de prévention, agents vérificateurs).

Le programme des actions socioéducatives au sens large touche **19 750 jeunes dont 11 124 scolaires en 2023 pour 39 établissements scolaires et 8 626 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions (associations, instituts spécialisés, cirque de Noël ...).**

Pour les **scolaires dans le cadre de la convention Education Nationale** :

- ✦ L'éducation à la mobilité auprès des scolaires de moins de 12 ans : près de 2100 enfants accompagnés dans ce dispositif inscrit dans le programme scolaire des Cm1-Cm2
- ✦ La sensibilisation du public scolaire (collégiens et lycéens) au civisme, à la sécurité et au partage des espaces de transport : xx établissements concernés par ce dispositif en 2023, soit plus de 6 200 élèves touchés.
- ✦ La thématique des rapports hommes/femmes est abordée dans le programme d'action d'éducation à la mobilité auprès des scolaires en classe de 3^{ème} et de 2^{nde} et fait également l'objet d'actions spécifiques :



Pour 2023, **2 550 jeunes** ont suivi des actions pédagogiques ciblées sur la thématique du harcèlement sexiste/sexuel au sein de collèges et lycées du PTU

- ✦ Sensibilisation aux rapports garçons/filles dans le transport + transport scolaire (violences, harcèlement)
- ✦ Incitation à signaler les faits par explication de la procédure
- ✦ Contribution aux actions de promotion de la mixité développées par l'Education nationale (thématiques de cohabitation fille/garçon dans les espaces de transport)
- ✦ Soutien du sport féminin auprès des plus jeunes y compris dans des disciplines supposées masculines (foot, rugby, boxe, ...)
- ✦ Soutien associations socio-éducatives Convention Education Nationale

L'ensemble des outils sont élaborés dans le cadre de la convention avec l'Education Nationale et la Police Nationale. Ils sont utilisés auprès des Etablissements scolaires.

Environ 178 agents de l'entreprise ont participé et co-animé des actions de sensibilisation et des moments d'échanges avec les usagers conformément à la mission des actions socio-éducatives.

Différents modes de partenariats :

- Co-animation d'interventions en classes auprès d'élèves du CM2 à la 2^{nde} dans le cadre des modules pédagogiques décrits précédemment
- Co-animation de stages et d'entraînements dans les clubs de sports sur le réseau (en particulier auprès des clubs ayant générés des signalements d'incidents sur le réseau)
- Valorisation de l'entreprise et de ses métiers, avec l'appui des Ressources Humaines Tisséo (prise en charge de stagiaires de 3^{ème}), découverte d'entreprise auprès des élèves du lycée Gallieni...

- Aide à la mobilité par l'octroi de titres de transports (13.000 titres distribués)
- Utilisation du dispositif « le métro d'images en images » auprès du public primo arrivant et des Instituts médicaux éducatifs(IME). **25 enfants sur 2 structures différentes**

En 2023, des actions spécifiques liées à l'actualité :

- Tournoi de rugby auprès d'enfants de CM2 en partenariat avec le Comité Départemental de Rugby dans le cadre de la coupe du monde de Rugby 2023
- Participation aux événements UNI-FORMS, Prox-Raid en partenariat avec les acteurs locaux (mairies, forces de l'ordre, SDIS...)
- Mise en place d'actions avec la PJJ, avec intervention d'agents PLF
- Action sur des secteurs données en corrélation avec les besoins terrain de l'exploitation : participation aux actions du quartier des violettes de concours avec les services de la mairie (référents à la délinquance) et les acteurs socio du quartier

En 2024 :

- Poursuite des partenariats avec les clubs de prévention et le tissu associatif local
- Actions spécifiques auprès de camp de roms, foyers de jeunes, centres de formation ... suite à des incidents survenus sur le réseau – interventions selon des spectres incivilités et commerciaux
- Adaptation avec les partenaires (primo arrivant et des IME) de l'outil « le métro d'images en images »
- Développement d'un nouvel outil pédagogique sur le partage de la rue entre les cyclistes et les transports en commun (travail en collaboration avec une association de quartier pour mettre en relation nos conducteurs et les jeunes + création d'un film permettant d'animer de futures interventions sur ce sujet).

3.4.2. Les actions solidaires

○ **Octobre Rose 2023, Partenariat avec l'Oncopole de Toulouse « A Toulouse, l'esprit d'équipe c'est aussi contre le cancer du sein ! »**

- Les Agent(e)s Tisséo volontaires ont porté le ruban rose, symbole international de la lutte contre le cancer du sein.
- Diffusion de la campagne d'appel à la générosité de l'Oncopole sur le réseau Tisséo pour soutenir la Recherche toulousaine dans le domaine. Les fonds collectés sont entièrement reversés à la recherche pour les cancers du sein à l'Oncopole.



○ **Noël Solidaire : partenariat avec Secours Populaire Haute-Garonne à l'occasion des fêtes de fin d'année, dans le cadre de l'opération nationale des Pères Noël verts.**

- Collecte de jouets Station de métro Capitole du 5 au 9 décembre 2023,
- Opération valorisée en interne et collecte de jouets auprès des salariés sur les mêmes dates et sur tous les sites de l'entreprise
- La totalité des jouets remis au Secours Populaire Haute-Garonne qui se charge de la distribution auprès des familles.

- Communication pour soutenir le Secours Populaire en faisant un don et/ou en devenant bénévole.
- Au total, plus de 700 donateurs et près de 1 200 cadeaux

3.4.3. Engagement de principe de Tisséo au PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises)

Référente : Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

Le PAQTE est la nouvelle version de la Charte Entreprises et Quartiers, dispositif en faveur de l'insertion et de l'emploi des publics issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

4 axes d'engagement :

- Sensibiliser : une meilleure compréhension du monde de l'entreprise,
- Former : accès à l'apprentissage facilité, (appui à l'orientation, accès à l'alternance, accompagnement des apprentis)
- Recruter : un développement de l'emploi renforcé dans les QPV, des méthodes de recrutement sans discrimination, soutien à l'inclusion
- Acheter : un développement des achats responsables

Le PAQTE est adossé à la Fondation FACE- Fondation Agir contre l'exclusion et l'association SYNETHIC mandatée par la Préfecture.

Une convention est finalisée et signée en 2021 : changement de pilotage du projet (Fondation Agir contre l'exclusion mandaté par la Préfecture). Dispositif complémentaire (Les entreprises s'engagent)

12 manifestations en 2023 (8 en 2022)

ALTERNANCE DATING à Blagnac FORUM EMPLOI Lycée Saint Exupéry Blagnac FORUM TAF (MEETT) JOB DATING ALTERNANCE -IGS R2E (Relais Entreprises Emploi) TRAM POUR L'EMPLOI	Job Dating Alternance CFA muret IUMM (alternance) Beauzelle FORUM STATION CAPITOLE Interne Tisséo FORUM ST ORENS VILLAGE DES RECRUTEURS Stadium Toulouse FORUM DES METIERS ORT Colomiers
---	---

3.4.4. Le Contrat de Ville

Référente : Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

Tisséo Voyageurs était engagé dans le *Contrat de Ville 2015-2022 dans le cadre du programme 14 : Renforcer l'égalité femmes-hommes en QPV ; l'ensemble du plan d'action de Tisséo Voyageurs harcèlement sexiste et sexuel dans les transports a contribué au précédent contrat signé par Tisséo Collectivités TC (Tisséo Voyageurs en référent opérationnel)

Le Contrat de Ville 2024-2030

*Signé par 37 partenaires, l'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements signent un accord appelé « Contrat de Ville » avec d'autres partenaires sociaux (Caisse des Dépôts et Consignations, Agence Régionale de Santé, Pôle emploi, bailleurs sociaux et organismes HLM, etc.).

Issu de la loi Ville et cohésion urbaine du 21 février 2014. « une politique de cohésion urbaine et de solidarité, nationale et locale, envers les quartiers défavorisés et leurs habitants ». Elle est mise en œuvre au moyen du Contrat de Ville.

Les enjeux : ○ Réduire les écarts entre les Quartiers Politique de la Ville et le reste de la Métropole.

- Valoriser les parcours individuels et les talents des quartiers.
- Être précurseur de la transition écologique dans les Quartiers Politique de la Ville.
- Associer des grands témoins, talents des quartiers à l'élaboration du Contrat de Ville de la métropole toulousaine
- Le futur contrat de Ville 2024 : convention en cours tripartite TM/TC/TV articulé autour des axes : Actions de sensibilisations dans le domaine de la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel ; actions socio-éducatives ; actions d'insertion dans l'emploi /l'insertion dans les marchés ; actions de communications. (Signature du prochain contrat de Ville lors des assises Métropolitaines, le 25 avril 2024)

3.5. LA POLITIQUE ACHATS DE TISSEO, LE VOLET INSERTION

Référente : Hélène MAISONABE, Direction Juridique, Achats, Logistique

La formalisation d'une politique achats durables permet de développer la mise en œuvre de critères et de clauses environnementales (cf. p7), un volet insertion et d'affirmer la responsabilité sociétale de l'EPIC sur son territoire.

✦ Application de la Charte Small Business Act

Cette politique s'est développée par la suite sous l'impulsion de Toulouse Métropole avec la signature par TISSEO de la Charte des Marchés Publics en décembre 2014.

L'objectif de cette charte est de rendre les marchés publics plus visibles et plus attractifs pour les entreprises du territoire, de soutenir l'innovation et d'adapter des délais de paiement.

Afin d'en piloter les résultats, des indicateurs de mesure de performance ont été définis.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% achats aux entreprises de Métropole	52%	54%	50%	57%	59%	62%	58%	54 %	60%
% achats mandatés aux PME	36%	35%	33%	31%	30%	29%	30%	29 %	28%
% PME Métropole	20%	20%	19%	18%	19%	18%	17%	16 %	15%
Délai moyen de paiement	25 jours	25 jours	26 jours	28jours	16.4 jours	16,2 jours	15,1 jours	17,37 jours	17.5

✦ L'insertion

Tisséo a développé depuis 2010 une politique volontariste en termes d'insertion dans les marchés passés avec ses prestataires.

Chaque année dans le cadre de son plan d'action achats elle identifie les marchés pouvant faire l'objet de clause d'insertion.

L'application des obligations souscrites par les prestataires à ce titre est contrôlée par un prestataire extérieur (Toulouse Métropole Emploi).

Toulouse Métropole Emploi contrôle la bonne application de la mesure, et assure une prestation d'accompagnement des prestataires pour sa mise en œuvre.

Le bilan des marchés Tisséo est le suivant :

- Pour l'année 2016 : 55 Equivalents Temps plein ont offert des opportunités d'emploi à près de 174 personnes en difficultés d'insertion.
- Pour l'année 2017, plus de 118 000 heures d'insertion ont été réalisées soit 74 Equivalents Temps Plein.
- En 2018, 109 000 heures d'insertion ont été réalisées soit 69 Equivalents Temps Plein.
- En 2019, 104 789 heures d'insertion réalisées soit 65 Equivalents Temps Plein.
- En 2020, 56 865 heures réalisées soit 36 Equivalents Temps Plein (chiffre inférieur aux années précédentes compte tenu de la crise sanitaire).
- En 2021, 100 327 heures réalisées soit 60 ETP.
- En 2022, 104 046 heures réalisées, soit 57 ETP.
- **En 2023, 79 800 heures réalisées soit 50 ETP (chiffre provisoire).**

L'objectif de 50 équivalents temps plein est généralement dépassé, excepté en 2020 en raison du contexte.

Une trentaine de marchés sont clausés : la surveillance dans le métro et la sécurité sur les sites TISSEO, le nettoyage des sites de productions, des stations et du matériel roulant, la maintenance des installations CVC et électrique du métro, la maintenance des ascenseurs et escaliers mécaniques, la restauration d'entreprise, l'infogérance de l'helpdesk, l'entretien des espaces verts, des dessertes de lignes régulières... Et depuis décembre 2022 le marché de maintenance du téléphérique est concerné.

Les marchés à lancer en 2024 seront analysés pour permettre d'identifier les dossiers à clauser.

Nos objectifs : Maintenir un niveau d'insertion supérieur à 50 ETP à l'année.

✦ Le soutien aux travailleurs en situation de handicaps

Au global sur l'année 2023, 66 000 € ont été dépensés à destination d'une entreprise adaptée (EA) ou d'un établissement et services d'aides par le travail (ESAT).

Deux marchés sont des marchés réservés -- attribués à une entreprise adaptée (EA) ou à un établissement et services d'aides par le travail (ESAT) : nettoyage des tenues de travail pour le personnel technique ainsi que les imprimés administratifs.

Chiffres 2016 :

- DSI (imprimés) : 13 798,97 € soit 0,71 ETP
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 8 508,97 € soit 0,44 ETP

- ASEI (plateaux repas) : 3 421,08 €HT soit 0,177 ETP **Chiffres 2017 :**
- DSI (imprimés) : 12 312,03 € soit 0,63 ETP
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 12 990,30 € soit 0,665 ETP
- ASEI (plateaux repas) : 1 548,75 €HT soit 0,079 ETP **Chiffres 2018 :**
- DSI (imprimés) : 11 454,23 € soit 0,58 ETP
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 12 218,57 € soit 0,618 ETP
- ASEI (plateaux repas) : 236,47 €HT soit 0,012 ETP **Chiffres 2019 :**
- DSI (imprimés) = 9 962,80 € soit 0,50 ETP
- YMCA (nettoyage des vêtements) 15 201,60 € soit 0,758 ETP
- ASEI (plateaux repas) = 0 **Chiffres 2020 :**
- DSI (imprimés) : 9 760,27 €
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 21 990,07 € **Chiffres 2021 :**
- DSI (imprimés) : 10 921 €
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 25 716 €

Chiffres 2022 : 43 324.12 €

- DSI (imprimés) : 9 484.61 €
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 33 839.51 €

Chiffres 2023 : 38 200 €

- DSI (imprimés) : 6200 €
- YMCA (nettoyage des vêtements) : 32 000 €

★ Le contrôle du respect de la législation sociale

Un certain nombre de marché de TISSEO fait appel à de la prestation humaine. Un contrôle régulier est effectué par les équipes de la Commande Publique via les informations obligatoires déposées par les fournisseurs sur le site eattestation, service souscrit depuis 2013.

3.6. LAÏCITE, NEUTRALITE, UN CADRE DE REFERENCE, L’AFFIRMATION DES VALEURS PORTEES PAR TISSEO VOYAGEURS

Référente : Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

Le cadre et réflexion à l’origine de la démarche : être vigilant, attentif, agir avec discernement, à l’égard des phénomènes de radicalisation et de violences au sens large et de quelque nature qu’ils soient, politique, religieuse, idéologique, qui traversent notre société et qui nous concernent en tant qu’exploitant de réseau de transport et en qualité d’opérateur d’importance vitale.

Rappeler les principes : Notre mission de service public d’exploitant des transports publics de l’agglomération toulousaine exige de nous le strict respect des principes de laïcité et de neutralité dans notre entreprise.

Les EPIC chargés d’une activité de service public sont en effet soumis comme l’ensemble des entreprises de service public à une obligation de neutralité qui s’impose à tous leurs salariés.

Cela signifie notamment que sont proscrits, au travail, des comportements révélant ostensiblement l’appartenance d’un salarié à une quelconque religion.



Tout salarié a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

La neutralité religieuse, politique et philosophique et la laïcité sont un cadre de référence qui garantit nos valeurs : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.

Ces valeurs ne sont pas des déclarations d'intention : elles nous engagent dans nos relations interpersonnelles, vis-à-vis de l'ensemble de nos partenaires, vis-à-vis de nos clients, elles garantissent notre cohésion sociale indispensable à la bonne marche de notre entreprise et à sa performance.

Un plan d'action « Laïcité, Neutralité, Vivre ensemble » pour sensibiliser les salariés aux principes et valeurs de la laïcité a été mis en œuvre.

Cette démarche est en cohérence avec celle menée dans le cadre de la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel, et charte racisme antérieure,

Le choix a été fait de s'appuyer sur l'expertise de Séraphin ALAVA, professeur en sciences de l'éducation à l'Université Jean Jaurès de Toulouse.

- ⑨ **Lancement de la démarche, 21 février 2019 conférence à Mesplé de Séraphin ALAVA** :
« De la théorie aux situations concrètes, comment le vivre ensemble peut-il être un enjeu stratégique pour notre entreprise ».

**Mobilisation de
l'entreprise,
codir,
encadrement,
partenaires
sociaux**

□ **Avril à octobre 2019 : analyse de l'état de l'art au sein de l'entreprise :**

Démarche d'immersion et entretiens + analyse des risques laïcité et vivre ensemble avec encadrement et directeurs + représentants syndicaux CGT, FNCR, SNTU CFTD, SUD

⑨ **Mise en place du plan d'action, « sensibiliser, former, signaler » / les outils :**

- **Création d'un Guide pratique et d'une Charte** « Laïcité, Neutralité, Vivre Ensemble » ; diffusion de la charte sur les sites de l'entreprise fin décembre janvier 2019 + envoi ensemble des salariés avec fiche de salaire
- La charte racisme et tous **les documents sont accessibles** à la rubrique DD Laïcité et nouveaux arrivants
- **Autres outils** : **Le livret d'accueil**, le règlement intérieur (en cours), le contrat de travail (réalisé pour les nouveaux contrats + avenants aux anciens contrats), rubrique intranet dédiée
- **Un module est prévu dans le plan de formation** à destination des responsables d'équipes, cadres non encadrant, managers, et métiers RH + modules de formation déployés auprès des Equipe RH + managers/RS.
- **Les signalements de cas de manquements aux principes de laïcité et de neutralité**
 - Les procédures de signalements via la hiérarchie, ou via la RH
- Renforcement du dispositif avec la création d'une adresse, laicité.respect@tisséo.fr / le DG, le DRH, la référente Ethique (fait fin déc. 2019)

⑨ **A noter : Intégration des valeurs** (DD RSE/DRH/Commande publique)

- **Neutralité laïcité vis-à-vis de nos sous-traitants Octobre 2020** : Dans nos marchés gardiennage : « *L'ADS et le SSIAP exécuteront leur mission dans le respect des engagements sociétaux et des chartes en vigueur dans l'entreprise (Charte contre le racisme, Guide de prévention du sexisme).* »

- **Intégration Clause dans CCAP article clauses complémentaires - Octobre 2020**

Accusé de réception en préfecture
09133300006-20201014-2021024-2-2D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2024
Date de réception préfecture : 17/10/2024

TISSEO VOYAGEURS, ...s'est engagé dans une politique volontariste du « Vivre ensemble » consignée dans des chartes : Charte Laïcité Neutralité, Vivre ensemble, Charte contre le racisme, Guide de prévention du sexisme. À ce titre TISSEO VOYAGEURS exige le strict respect des principes de laïcité et de neutralité mais également de valeurs telles que le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme. Ces principes et valeurs doivent être partagés par tous les intervenants

- **Intégration clause dans contrat de travail : 13 février 2020** « Notre mission de service public d'exploitant des transports publics de l'agglomération toulousaine exige le strict respect des principes de laïcité et de neutralité dans notre entreprise. Elle exige également l'affirmation de certaines valeurs au premier rang desquelles le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme. L'entreprise s'oppose également à toutes formes de harcèlement sexuel ou moral envers une femme ou un homme, et ce, quel que soit le lien hiérarchique entre la personne harcelée et l'auteur des faits commis dans le cadre d'une relation professionnelle. Monsieur ou Madame s'engage à respecter l'ensemble de ces valeurs dans l'exercice de sa mission »
- **Clause intégrée dans le Livret d'accueil : Nos valeurs, notre culture d'entreprise**

Amélioration du dispositif, pérennisation de la démarche

⑨ 2020 /2021 : 2ème volet de formation et identification d'un plan d'action

Objectifs :

- (Re)sensibiliser en interne sur les principes de neutralité/laïcité/recontextualiser
- Informer et créer le dialogue, approche pragmatique, problématiques terrain, identifier les situations

⑨ Actions

- Poursuivre la sensibilisation des équipes d'encadrement
- Donner les clés de compréhension du principe de laïcité et les situations critiques face aux usagers ou en interne.
- Identifier les signaux faibles.
- Informer et créer le dialogue entre l'encadrement et les niveaux techniques et ouvriers sur les conditions d'un climat de travail laïque et non discriminatoire.
- Placer la démarche construite sur la laïcité au cœur des actions conduites par l'entreprise dans le cadre de sa responsabilité sociale et sa délégation de service public (Lutte contre le racisme, le sexisme, l'égalité femmes hommes, laïcité).
- Produire en interne des process de résolution de crise à par
- tir d'un diagnostic construit en 2019 – 2020 par l'immersion dans l'entreprise (rencontres encadrements et syndicats)
- Une séance de travail en comité de direction pour repositionner la problématique au regard du contexte, enjeux et réponses de l'entreprise
- Module pilote avec ateliers de travail en petits groupes, analyse de situations concrètes et liste de recommandations en matière de gestes professionnels + évaluation
- 2 ateliers RH : Sensibilisation de base/Diagnostic des situations critiques/Point de vigilance dans la carrière des personnels et + 10 ateliers Bus Tram métro : responsables de secteurs, responsables d'ateliers, contremaîtres : sensibilisation de base/lien entre les différentes chartes de l'entreprise/diagnostic des préoccupations de l'encadrement/apport d'information sur les différentes radicalités en entreprise.

- **Novembre 2022 et Décembre 2023** : modules de formation avec Séraphin ALAVA à l'attention des responsables qui n'avaient pas pu se rendre aux sessions précédentes **Fin décembre 2023 : 250 responsables formés**
- **Formation prévue en 2024**

Année	Nombre de personnes formées
2019	82
2020	43
2021	110
2022	7
2023	9
Total général	251

LA RSE, UNE DEMARCHE GLOBALE, UNE LOGIQUE CŒUR DE METIERS

En tant qu'acteur incontournable de la mobilité de la grande agglomération toulousaine, nous sommes naturellement engagés dans une démarche d'entreprise responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale de notre activité et d'affirmer notre responsabilité sociale et sociétale à l'échelle du territoire desservi en métro, tram, bus, téléo.



Nous nous impliquons quotidiennement et durablement sur les trois volets distincts de la démarche RSE : Social, Environnemental et Economique et contribuons ainsi à la mobilisation de tous les acteurs (publics, privés, citoyens...) pour lutter contre les effets de gaz à effet de serre.

Le Développement Durable est ainsi conçu comme une démarche globale en faveur de la transition environnementale, énergétique et sociétale.

Tracer une trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre : les engagements environnementaux et transition énergétique

- ✚ Mise en place d'actions en matière de
- ✚ Respect des ressources naturelles, d'économies d'énergie et de sobriété énergétique,
- ✚ Déploiement de diagnostics énergétiques des bâtiments, contrats de performances énergétiques
- ✚ Optimisation du parc bus,
- ✚ Adaptation des process,
- ✚ Maîtrise des impacts industriels, contrôle des rejets, amélioration du tri des déchets sur les sites
- ✚ Actions de sensibilisation aux éco gestes,
- ✚ Biodiversité avec installation de ruches et végétalisation des espaces verts,
- ✚ Politique Achats durables /clauses environnementales dans les marchés

Une démarche citoyenne et responsable : les engagements sociétaux

- ✚ Politique achats durables clauses d'insertion dans les marchés,
- ✚ Accessibilité aux personnes à mobilité réduite,
- ✚ La politique RH, Egalité Femmes/Hommes
- ✚ Lutte contre les violences sexistes et sexuelles

- 🌍 Sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité
- 🌍 Actions de solidarité et de contribution à des dispositifs de partenariats institutionnels et/ou associatifs. 🌍 Actions Education à la mobilité auprès des jeunes,

Les principales orientations issues du CSP :

- 🌍 Agir pour limiter l'empreinte environnementale, en particulier en limitant les émissions de gaz à effet de serre, en préservant les ressources naturelles et la biodiversité ;
- 🌍 Agir en faveur de l'emploi par la promotion des dimensions de solidarité, d'éthique, d'insertion professionnelle et d'inclusion sociale ;
- 🌍 Participer à un développement économique durable du territoire

Une organisation interne /Management transversal /missions de la responsable DD sous l'autorité de la Direction Générale en lien notamment avec le chargé de la transition énergétique, Direction Technique.

